



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar IPB University.

## I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Jaksa Agung Muda Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (*Jam Datun*) merupakan unit kerja Kejaksaan RI (Kejaksaan) yang menyelenggarakan pelayanan di bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (Datuin). Kewenangan Kejaksaan di bidang Datun merupakan kewenangan atributif yang melekat dan diberikan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut diselenggarakan dan diberikan kepada para pengguna layanan secara cuma-cuma atau gratis, namun pada praktiknya pelayanan bebas biaya tidak menjamin para pengguna layanan bersedia menggunakan atau memanfaatkan layanan pada *Jam Datun*, maka *Jam Datun* perlu melakukan evaluasi agar pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai yang diharapkan

Menurut Angliawati (2016), konsep kualitas telah menjadi ukuran keberhasilan baik pada organisasi swasta maupun institusi pemerintah selaku penyelenggara layanan publik. Menurut Zauhari (2001), setiap warga negara meletakan tumpuan harapan dalam memperoleh jaminan dan hak-haknya kepada negara dan sistem pemerintahan sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik akan menjadi penting. Hal ini selaras dengan program reformasi birokrasi pemerintah, melalui upaya pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (ZI WBK/WBBM) yang mengukur pencapaian reformasi birokrasi tersebut antara lain dilihat dari keberhasilan satuan kerja pemerintah dalam melaksanakan penguatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas layanan oleh *Jam Datun* sangat berpengaruh terhadap kepuasaan pengguna layanan, yang selanjutnya dapat mempengaruhi niat pelanggan untuk kembali menggunakan layanan dalam menghadapi setiap permasalahan keperdataan maupun tata usaha negara. Hipotesis ini selaras dengan pandangan Jamal & Naser (2002) bahwa kepuasan pelanggan menjadi elemen inti dari kualitas pelayanan, Hsieh dan Hiang (2004) dan Choi & Kim (2013) juga menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh positif antara kualitas hasil dengan kepuasan pengguna layanan.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil evaluasi pencapaian program Reformasi Birokrasi ZI WBK/WBBM tahun 2020 dan tahun 2021, kualitas pelayanan *Jam Datun* dinilai masih belum optimal, dan direkomendasikan untuk meningkatkan pelayanan unit kerja serta melakukan pembaharuan yang dapat mengefisiensikan proses pelayanan.

Pratiwi et al. dalam Yulia et al. (2016) mengemukakan bahwa perbandingan harapan dengan layanan menurut konsumen merepresentasikan tinggi rendahnya kualitas pelayanan. Dengan demikian kualitas pelayanan didasarkan pada persepsi konsumen atau penerima layanan, bukan pada sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan. Utami (2015) mengatakan, kepuasan berhubungan dengan loyalitas dan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan dengan loyalitas dan kualitas pelayanan saling mempengaruhi secara signifikan (Akbar dan Parves 2009; Silalahi 2007; Bahar et al. 2009; Rajawali 2008; Seffy et al. 2009; Haryono 2010; dan Riyanto 2018).



Latar belakang di atas menjadi dasar peneliti dalam merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1 Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan di *Jam Datun*?
- 2 Layanan-layanan apa saja yang memiliki tingkat kepentingan terhadap kepuasan pengguna layanan di *Jam Datun*?  
Bagaimana strategi dalam meningkatkan kualitas layanan di *Jam Datun*?

#### **1.3 Tujuan**

- 1 Menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan di *Jam Datun*.
- 2 Menganalisis layanan-layanan yang memiliki tingkat kepentingan terhadap kepuasan pengguna layanan di *Jam Datun*.
- 3 Merekomendasikan alternatif strategi untuk meningkatkan kualitas layanan di *Jam Datun*

#### **1.4 Manfaat**

- 1 Secara teoritis menambah referensi dalam bidang manajemen khususnya terkait manajemen pelayanan publik, utamanya dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan pada Kejaksaan Agung.
- 2 Secara praktis menjadi rekomendasi untuk bahan pengambilan keputusan bagi pimpinan *Jam Datun* Kejaksaan Agung, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang Datun.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

- 1 Peningkatan kualitas pelayanan di bidang Datun pada *Jam Datun* Kejaksaan Agung RI.
- 2 Responden adalah para pengguna layanan *Jam Datun* yang terdaftar dalam data penanganan perkara selama periode tahun 2021.



## II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Strategi

Hamel dan Prahalad (dalam Rangkuti 2009) menyatakan strategi adalah perbuatan untuk meningkatkan, berkesinambungan dan dilaksanakan berdasarkan perspektif pelanggan mengenai hal yang diinginkan di masa depan. Chandler (dalam Rangkuti 2009) menambahkan bahwa strategi adalah pemanfaatan dan penyediaan semua sumber daya agar tujuan jangka panjang dari suatu perusahaan tercapai. Oleh karena itu strategi berperan penting dalam memberikan petunjuk sekaligus cara agar tujuan yang dikehendaki tercapai.

Penyusunan strategi memerlukan tahapan-tahapan tertentu untuk dipenuhi. Menurut Triton (2008) tahapan-tahapan dalam merumuskan strategi meliputi seleksi terhadap permasalahan, tujuan dasar dan sasaran strategis, rencana tindak, sumber daya, keunggulan dan berkesinambungan. Budiyono (2004) menambahkan strategi dalam ilmu manajemen terdiri dari lima tahap, yaitu analisis lingkungan terhadap peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threats*), misi dan tujuan, perumusan, penerapan, evaluasi dan pengendalian.

### 2.2 Pelayanan Jasa

Pelayanan menurut Mahmoedin dalam Nuviana *et al* (2018) adalah kegiatan yang tidak berwujud dari sebuah hubungan antara pengguna dengan pemberi layanan untuk menyelesaikan permasalahan. Kotler dan Armstrong (2008) mengartikan jasa sebagai aktivitas atau kegunaan yang tidak kasat mata dan tidak menimbulkan kepunyaan, yang dapat disajikan seseorang/pihak kepada orang/pihak lain. Kotler dan Keller (2009) membedakan jenis jasa pada 5 (lima) kategori, yaitu barang berwujud nyata, barang berwujud disertai jasa untuk meningkatkan daya beli, kombinasi barang dan jasa, jasa utama berikut tambahan dan barang lengkap, serta jasa murni.

### 2.3 Pelayanan Publik

Rukayat (2017) mengartikan pelayanan publik adalah aktivitas dari kelompok manusia, organisasi atau pemerintah untuk menyelenggarakan bantuan kepada warga negara guna mencapai tujuan tertentu. Rahmadana *et al.* (2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai penyelenggaraan jasa oleh negara, pihak lain atas nama negara, maupun pihak swasta kepada warga negara, dengan pembiayaan maupun cuma-cuma untuk mencukupi kebutuhan atau kepentingan warga negara.

Pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah berdasarkan perundang-undangan meliputi barang, jasa dan/atau administratif. Menurut Heliandy (2019) pelayanan publik atas jasa oleh pemerintah antara lain diberikan berupa pelayanan di bidang hukum baik di bidang pidana maupun perdata yang dilaksanakan di dalam ataupun di luar pengadilan.

### 2.4 Kualitas Pelayanan Jasa

Handriati *et al.* (2015) menyatakan kualitas pelayanan adalah semua kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi/perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan. Lovelock and Wright (2007) mendefinisikan kualitas pelayanan jasa merupakan penilaian konsumen terhadap jasa yang telah diserahkan suatu



perusahaan dalam jangka panjang. Susanto (2014) mengemukakan bahwa tingkah laku pelanggan terhadap produk maupun layanan dapat memberikan pemahaman tentang kualitas pelayanan yang diharapkan. Pendapat Kaufman (2005) layanan yang berkualitas harus mampu memberikan pelanggan pengalaman yang menyenangkan dan bermanfaat setelah berinteraksi. Siyamto (2017) menambahkan bahwa pelayanan harus diukur dan dievaluasi sehingga pelayanan dapat terus ditingkatkan dan instansi tersebut mendapatkan pelanggan yang setia.

Kualitas pelayanan jasa dapat diukur dengan menggunakan lima pendekatan model SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988), yaitu

1. *Tangible*, yaitu sarana dan prasarana fisik, berikut pencitraan pegawai.
2. *Reliability*, yaitu kompeten memenuhi janji dalam memberikan pelayanan secara cepat dan akurat.
3. *Responsiveness*, yaitu kesiapan memberikan pelayanan dan bantuan dengan tanggap.
4. *Assurance*, yaitu menciptakan kepercayaan pengguna layanan kepada organisasi/institusi.
5. *Empathy*, yaitu peduli dan tulus dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2014) perbedaan persepsi kualitas jasa terjadi karena adanya lima kesenjangan (*gap*) meliputi sudut pandang manajemen; spesifikasi kualitas; pemberian jasa; komunikasi pemasaran; dan pelayanan yang disampaikan.

## 2.5 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan penilaian akhir terhadap produk ataupun jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Zeithaml dan Bitner, 2000). Kepuasan pengguna layanan akan mencerminkan hubungan antara kesesuaian produk dengan keinginan pengguna layanan, produk yang sesuai akan menimbulkan kepuasan bagi pengguna layanan dan begitu juga sebaliknya. Kotler dan Keller (2009) menambahkan perusahaan berkualitas adalah perusahaan yang dapat memberikan kepuasan kepada sebagian besar kebutuhan pelanggannya. Kepuasan pelanggan juga dapat menjadi ukuran pada tingkat pembelian ataupun peralihan pelanggan di waktu yang akan datang (Chang dan Chang 2010; Li dan Green 2011). Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014), kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui :

1. Mempersempit *gap* antara pihak manajemen dan pengguna layanan, antara lain melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan secara periodic dan juga pengamatan terhadap pelaksanaan pelayanan.
2. Secara bersama-sama membangun komitmen dalam perbaikan proses pelayanan, termasuk memperbaiki pola pikir, tingkah laku, serta kompetensi dari seluruh SDM yang ada.
3. Pengguna layanan memiliki saluran untuk menyatakan ketidakpuasan dan saran melalui suatu sistem yang dibentuk, seperti penyediaan Hotline.
4. Mengaplikasikan pertanggungjawaban, proaktif, dan kemitraan sesuai dengan kondisi pemasaran.

## 2.6 Kajian Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini dirangkum pada Tabel 1 dan Tabel 2.

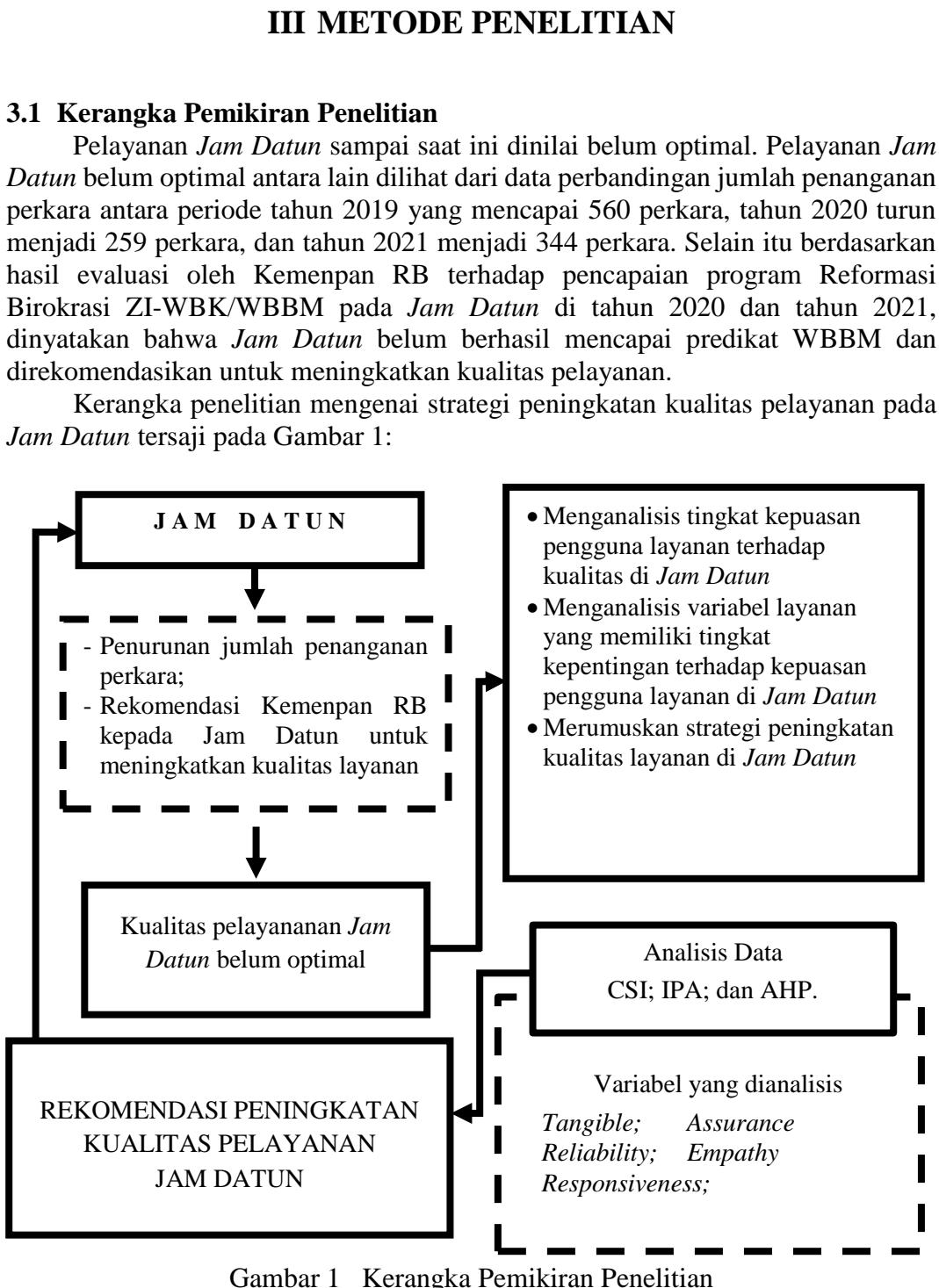
Tabel 1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Metode	Hasil
Zaid <i>et al</i> (2020)	Dampak Total Quality Management dan Perceived Service Quality pada Kepuasan Pasien dan Niat Perilaku di Organisasi Kesehatan Palestina	Uji hubungan hubungan antara TQM, PSQ, serta dampak mereka pada kepuasan pasien dan tingkah laku dan niat perilaku.	Studi saat ini berfokus pada tiga aspek: kualitas proses, kualitas interaksi, dan kualitas lingkungan dengan hasil penelitian berupa hasil jelas menunjukkan bahwa TQM mempengaruhi PSQ dan PS secara signifikan; PSQ mempengaruhi positif PS dan BI dan BI dipengaruhi positif oleh PS. Lagipula, hubungan positif antara PSQ dan BI dipengaruhi oleh PS.
Kusumah (2019)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor	CSI, IPA dan SEM PLS.	Terdapat 12 indikator SERVQUAL pada kuadran 1 yang merupakan Indikator penting dan harus diperhatikan kinerjanya. Hasil analisis SEM PLS menunjukkan kepuasan mahasiswa dipengaruhi variabel <i>reliability and assurance</i>
Pratama (2018)	Analisis Pengembangan Local E-Government dengan Pendekatan Kajian Kepuasan Pelayanan Publik dan ICT Literacy	Survey Kepuasan, Survey ICT dan Analisis Data	Pelayanan di Kecamatan belum dapat memuaskan pada sebagian besar masyarakat. Faktor utama ketidakpuasan masyarakat adalah pelayanan di bidang pengaduan. Solusi dalam menangani pengaduan dapat dilakukan melalui sistem online serta ditangani secara komprehensif.
Gunaidi (2018)	Meningkatkan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Pengembangan Repositori Arsip	Prototyping (Pressman 2015)	Proses bisnis kearsipan perlu ditingkatkan lagi. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Disdukcapil.
Afif (2017)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor	SEM-PLS	Kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh harga dan lingkungan fisik yang berkualitas.
Sureshchandar <i>et al.</i> (2002)	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Layanan	Confirmatory factor analysis (CFA)	Persepsi orang-orang terhadap kualitas layanan berbanding lurus dengan tingkat kualitas layanan dari organisasi (lembaga).



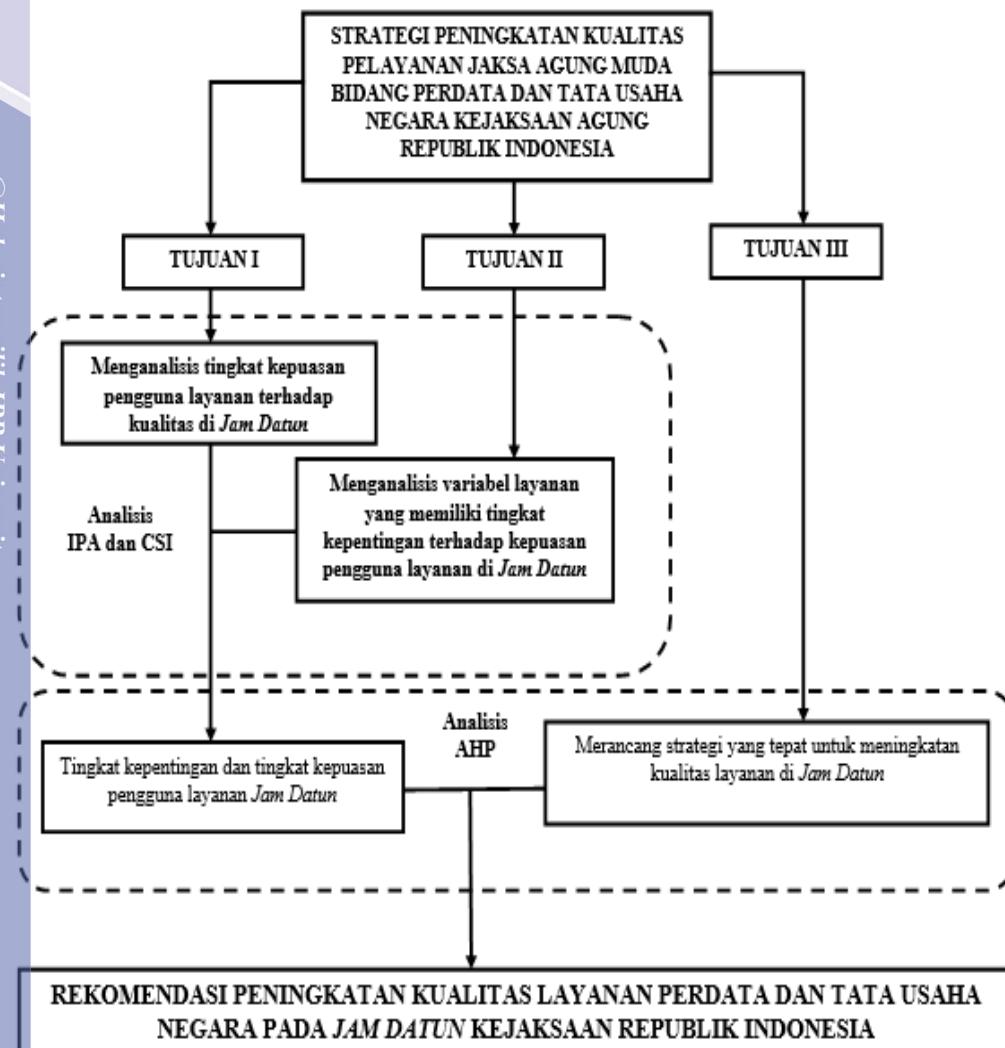
Tabel 2 Matrik Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu

Nama	Judul Penelitian	Perbedaan
Zaid <i>et al</i> (2020)	Dampak Total Quality Management dan Perceived Service Quality pada Kepuasan Pasien dan Niat Perilaku di Organisasi Kesehatan Palestina	Berbeda dalam menganalisis uji hubungan.
Kusumah (2019)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor	Berbeda baik metode analisis yang digunakan maupun dalam menganalisis hirarki kepentingan.
Pratama (2018)	Analisis Pengembangan Local E-Government dengan Pendekatan Kajian Kepuasan Pelayanan Publik dan ICT Literacy	Berbeda dalam hal menganalisis hirarki kepentingan yang kemudian dirumuskan strategi guna meningkatkan pelayanan.
Gunaidi (2018)	Meningkatkan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Pengembangan Repositori Arsip	Berbeda baik metode analisis yang digunakan maupun dalam menganalisis hirarki kepentingan.
Afif (2017)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor	Pada penelitian ini berbeda dalam hal menganalisis hirarki kepentingan yang kemudian dirumuskan strategi guna meningkatkan pelayanan.
Sureshcha ndar <i>et al</i> (2002)	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Layanan	Berbeda dalam metode analisis yang digunakan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Gambar 2 Kerangka Operasional Penelitian

### 3.3 Lokasi, Waktu, dan Pendekatan Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Jam Datun Kejaksaan RI., berlokasi di Jl. Sultan Hasanuddin 01 Keb-Baru, Jak-Sel. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan April - Juni 2022. Penelitian dilakukan melalui pendekatan deskriptif kuantitatif menggunakan teknik survei secara daring kepada pengguna layanan *Jam Datun* yang bersifat organisasi/institusi.

Tabel 3 Alat Analisis Data untuk Menjawab Penelitian

Tujuan	Teknis Pengumpulan Data	Alat Analisis Data
Menganalisis Tingkat Kepuasan pengguna layanan <i>Jam Datun</i>	<i>Survey Online</i>	CSI
Menganalisis tingkat pengaruh variabel atribut kepuasan pengguna layanan <i>Jam Datun</i>	<i>Survey Online</i>	IPA

Tabel 4 Alat Analisis Data untuk Menjawab Penelitian (*Lanjutan*)

Tujuan	Teknis Pengumpulan Data	Alat Analisis Data
Merumuskan implikasi manajerial strategi dalam meningkatkan kepuasan pelayanan <i>Jam Datun</i>	Wawancara Pakar	AHP

### 3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data bersumber dari data primer berupa kuesioner melalui *Google Form* kepada pengguna layanan *Jam* selama bulan Juni 2022, dan data sekunder berupa dokumen penanganan perkara dan laporan hasil evaluasi pada *Jam Datun* pada bulan April 2022 dan studi pustaka terhadap perundang-undangan yang berlaku, tesis, jurnal, prosiding, dokumen instansi, dan buku.

### 3.5 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel yang digunakan pada analisis CSI dan IPA menggunakan metode sensus, karena anggota populasi secara keseluruhan baik Instansi Pemerintah maupun organisasi digunakan sebagai sampel. Total sampel yang diambil berdasarkan populasi pengguna layanan kantor *Jam Datun* Tahun 2021 sebesar 82 pengguna layanan, terdiri dari Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Anak Perusahaan BUMN dan Afiliasinya, dan Konsorsium (Laporan Penanganan Perkara pada *Jam Datun* tahun 2021). Responden pakar pada analisis AHP terdiri dari pihak internal dan pihak eksternal *Jam Datun*. Pihak internal pada *Jam Datun* terdiri dari 3 pejabat struktural yang memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan yaitu Sekertaris Jaksa Agung Muda Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara, Direktur Perdata dan Direktur Pertimbangan Hukum. Sedangkan pihak eksternal terdiri dari kalangan Dosen yang juga menjabat sebagai Sekretaris Program Pendidikan pada Program Studi Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB University, Direktur pada salah satu BUMN selaku pengguna layanan, dan Konsultan Manajemen (Lampiran 1 dan Lampiran 2).

### 3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan terhadap data-data deskriptif menggunakan *tools microsoft excel*, untuk melihat karakteristik responden dan rata-rata jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian berdasarkan karakteristik responden. Analisis data kuantitatif melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menilai kepuasan secara keseluruhan (Aritonang, 2015), *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan melalui pemahaman pelaksanaan kinerja pelayanan dan perbaikan yang perlu dilakukan (Safiera dan Setyawan, 2017), dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk menetapkan kebijakan berbasis multi kriteria atau memiliki banyak kriteria (Nugeraha, 2017). Data-data pada analisis IPA dan CSI diperoleh melalui pengukuran skala likert yang kemudian diolah menggunakan SPSS. Hasil dari kedua analisis tersebut dijadikan dasar untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *Jam Datun*, melalui wawancara pakar, FGD dan analisis AHP .



### 3.7 Variabel Penelitian

Variabel adalah pembeda satu objek dengan objek lainnya dalam satu populasi mengacu pada karakteristik yang dapat diukur atau diamati dan bervariasi (Creswell 2014). Variabel penelitian diukur dan diurutkan menggunakan skala likert 1 sampai 5 dari tingkat rendah ke tingkat tinggi (Gardenia 2018). Variabel yang digunakan terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Setiap variabel terdiri dari beberapa atribut, sebagaimana disajikan pada Tabel 4.

Tabel 5 Variabel dan Atribut

Atribut	Kode	Pernyataan
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Tn1	Ruang pendaftaran permohonan penanganan perkara/permohonan pelayanan hukum tersedia dengan rapi, bersih dan nyaman
	Tn2	Pendaftaran permohonan penanganan perkara/permohonan pelayanan hukum secara online tersedia dan mudah diakses
	Tn3	Fasilitas informasi baik dalam bentuk papan informasi, video/audio visual, website tersedia dan tertata dengan rapi dan mudah dipahami
	Tn4	Sarana ruang tunggu tersedia dengan rapi, bersih dan nyaman
	Tn5	Sarana ruang konsultasi tersedia dengan rapi, bersih dan nyaman
	Tn6	Sarana ruang rapat tersedia dengan jumlah yang cukup, lengkap dengan fasilitas pendukungnya (meja, kursi, white board, spidol, LCD TV/Infokus, dll)
	Tn7	Internet/wifi tersedia dan mudah di akses
	Tn8	Fasilitas Masjid dan Mushola tersedia dengan rapi, bersih dan nyaman
	Tn9	Fasilitas parkir tersedia dan luas
	Tn10	Fasilitas Kantin tersedia dengan bersih dan nyaman
	Tn11	Fasilitas kamar kecil tersedia dan bersih
	Tn12	Sarana dan prasarana dalam keadaan darurat (alat pemadam kebakaran, petunjuk dan titik kumpul keadaan darurat, dll)
	Tn13	Jumlah Petugas pendaftaran/administrasi
	Tn14	Jumlah Jaksa Pengacara Negara (JPN) yang ditugaskan/diperintahkan dalam penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dimohonkan
	Tn15	Layanan informasi atau layanan pengaduan tersedia secara lengkap dan mudah diakses (Nomor Hotline/Website/email/ media sosial)

Tabel 4 Variabel dan Atribut (*Lanjutan*)

Atribut	Kode	Pernyataan
Kehandalan (Reliability)	RI1	Persyaratan administrasi dan proses birokrasi permohonan penanganan perkara atau permohonan pelayanan hukum mudah dan tidak berbelit
	RI2	Petugas cepat dalam melayani pendaftaran penanganan perkara atau permohonan pelayanan hukum online maupun offline
	RI3	Petugas cepat dalam melayani administrasi penanganan perkara atau pelayanan hukum
	RI4	Kecepatan jawaban bahwa permohonan penanganan perkara atau pelayanan hukum telah diterima dan ditangani dengan penunjukan Tim Jaksa Pengacara Negara (JPN)
	RI5	Jaksa Pengacara Negara (JPN) yang ditugaskan/diperintahkan dalam penanganan perkara atau dalam memberikan pelayanan hukum memiliki sertifikasi keahlian khusus yang relevan dengan permasalahan hukum yang dimohonkan
	RI6	Jaksa Pengacara Negara (JPN) bertindak cepat dan akurat dalam penanganan perkara atau dalam memberikan pelayanan hukum
	RI7	Kecepatan penerimaan laporan dan/atau hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum
Daya Tanggap (Responsiveness)	Rp1	Kejelasan informasi dan petunjuk yang diberikan petugas pendaftaran atau dalam system online
	Rp2	Kejelasan informasi waktu dan tempat penanganan perkara atau pelayanan hukum
	Rp3	Kejelasan informasi tahapan-tahapan penanganan perkara atau pelayanan hukum
	Rp4	Kejelasan biaya penanganan perkara atau pelayanan hukum
	Rp5	Kejelasan dalam pertimbangan hukum, serta saran/rekomendasi dari Jaksa Pengacara Negara (JPN) dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang dimohonkan
	Rp6	Kejelasan informasi hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum.
	Rp7	Petugas cepat dalam melayani dan merespon pengaduan
Jaminan (Assurance)	As1	Jam Datun memiliki standar pelayanan (SOP) yang baik
	As2	Jam Datun konsisten dalam memenuhi standar pelayanan (SOP) yang berlaku
	As3	Permohonan penanganan perkara atau permohonan pelayanan hukum ditangani oleh Jaksa Pengacara Negara (JPN) yang memiliki keahlian dan keterampilan

Tabel 4 Variabel dan Atribut (*Lanjutan*)

Atribut	Kode	Pernyataan
Jaminan (Assurance)	As4	Kerahasiaan proses dan hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum
	As5	Kelengkapan hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dapat menjawab seluruh permasalahan.
	As6	Hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum dapat dilaksanakan atau dijadikan pedoman dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang dimohonkan.
	As7	Pelayanan diberikan tanpa ada pungutan biaya
Empati (Empathy)	Em1	Keramahan, kesopanan dan kerapian petugas pelayanan pendaftaran dan/atau administrasi
	Em2	Keramahan, kesopanan dan kerapian Jaksa Pengacara Negara (JPN) dalam penanganan perkara atau dalam memberikan pelayanan hukum
	Em3	Inisiatif Jaksa Pengacara Negara (JPN) dalam menggali dan mendalami permasalahan hukum yang dimohonkan
	Em4	Inisiatif Jaksa Pengacara Negara (JPN) dalam memberikan solusi penyelesaian permasalahan hukum yang dimohonkan, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
	Em5	Jaksa Pengacara Negara (JPN) memiliki waktu yang fleksibel untuk dihubungi dan/atau berkonsultasi terkait penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dimohonkan
	Em6	Keramahan dan kesopanan petugas dalam menyampaikan hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum.

### 3.8 Uji Validitas

Valid tidaknya suatu kuesioner dapat diketahui dari kemampuan dalam mengungkap sesuatu yang akan diukur. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa uji validitas digunakan untuk menguji kesahihan data yang digunakan, pendapat Kurniati *et al* (2017) untuk mengetahui seberapa dalam responden dapat memahami materi pertanyaan pada kuesioner. Pengujian tersebut dapat menggunakan rumus *Korelasi Pearson Product Moment* (Arikunto, 2013) sebagai berikut:

## Keterangan

$r_{yx}$  = koefisien korelasi suatu butir perubahan X dan Y

X = skor suatu butir

N = jumlah responden

Y = skor total responden

Dasar keputusan: instrumen pertanyaan dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan dinyatakan tidak valid apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , ( $r_{hitung}$  sebesar 0,2172).

### 3.9 Uji Reliabilitas

Sugiarto dan Sitinjak (2006) mengemukakan reliabilitas adalah alat pengumpul data guna memperoleh informasi yang dapat dipercaya sesuai faktor

sebenarnya di lapangan. Instrumen dikatakan reliabel apabila terhadap objek yang sama diukur berkali-kali akan tetap menghasilkan data yang sama (Kurniati *et al.* 2016). Reliabilitas diukur dengan membandingkan nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ), jika Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $> 0,60$  maka reliable, jika Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $< 0,60$  maka tidak reliable. Rumus mengukur reliabilitas adalah sebagai berikut:

## Keterangan

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen  
 $n$  = banyaknya pertanyaan

### 3.10 Customer Satisfaction Index (CSI)

Kepuasan pelanggan menggambarkan apa yang dibutuhkan, diinginkan dan diharapkan konsumen melalui pelayanan yang diterima, sehingga menimbulkan pembelian berulang. Oleh karena itu sebuah perusahaan atau lembaga membutuhkan indeks sebagai alat ukur kinerja guna mencapai tujuan perusahaan atau lembaganya (Syukri 2014). Respon konsumen terhadap kekhasan suatu produk atau jasa yang ia butuhkan, akan menggambarkan tingkat kepuasan konsumen Zeithaml dan Bitner (2000). Ho dan Sugiharto (2017) mengemukakan bahwa evaluasi *service quality* merupakan evaluasi terhadap proses produksi jasa.

Aritonang (2015) menyatakan keseluruhan kepuasan pelanggan dapat diukur melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI), pendekatan CSI memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa yang diukur untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap dengan menentukan:

1. *Mean Importance Score* (MIS) atau skor kepentingan rata-rata sebuah atribut, dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) yaitu rata-rata skor tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dialami konsumen:

## Keterangan

*Yi* = Nilai kepentingan atribut Y ke-

n = jumlah respon

2. *Weighted Factor* (WF) yang merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut

Keterangan

$MISi$  = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$  = Total rata-rata kepentingan dari ke-i ke-p

3. *Weighted Score* (WS), adalah perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

4. Weighted Average Total (WAT), yang terdapat dari total Weighted Score (WS) atribut ke-1 (**a1**) hingga atribut ke-n (**an**)

- ## 5. Perhitungan CSI

## Keterangan

$\sum^p MIS_i$  = Total rata-rata kepentingan dari ke-*i* ke-p

i=1 HS = Highest Scale

Hasil hitung CSI dibagi kedalam lima kelas kriteria yang dirangkum pada 15

Tabel 6. Kriteria CSI

No	Nilai Index	Kriteria
1	$0 < CSI \leq 20\%$	Sangat Tidak Puas
2	$20 < CSI \leq 40\%$	Tidak Puas
3	$40 < CSI \leq 60\%$	Cukup Puas
4	$60 < CSI \leq 80\%$	Puas
5	$80 < CSI \leq 100\%$	Sangat Puas

Sumber: Subagio (2010) dalam Alam dan Velayati (2020)

### 3.11 Importance Performance Analysis (IPA)

Rangkuti (2005) menyatakan analisis IPA berguna meningkatkan pemasaran melalui pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja, artinya produsen harus memperhatikan apa yang penting bagi konsumen. Menurut Ariyoso (2009) dan Sever I (2015) selain untuk pemasaran, analisis ini juga dapat digunakan pada berbagai bidang.

IPA diperoleh dengan menghitung nilai total kepuasan terhadap pelayanan dan nilai total kepentingan terhadap pelayanan. Penilaian menggunakan skala *likert* sesuai Tabel 6.

Tabel 7 Skor Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Skor	Kepuasan	Kepentingan
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Puas	Tidak Penting
3	Netral	Netral
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

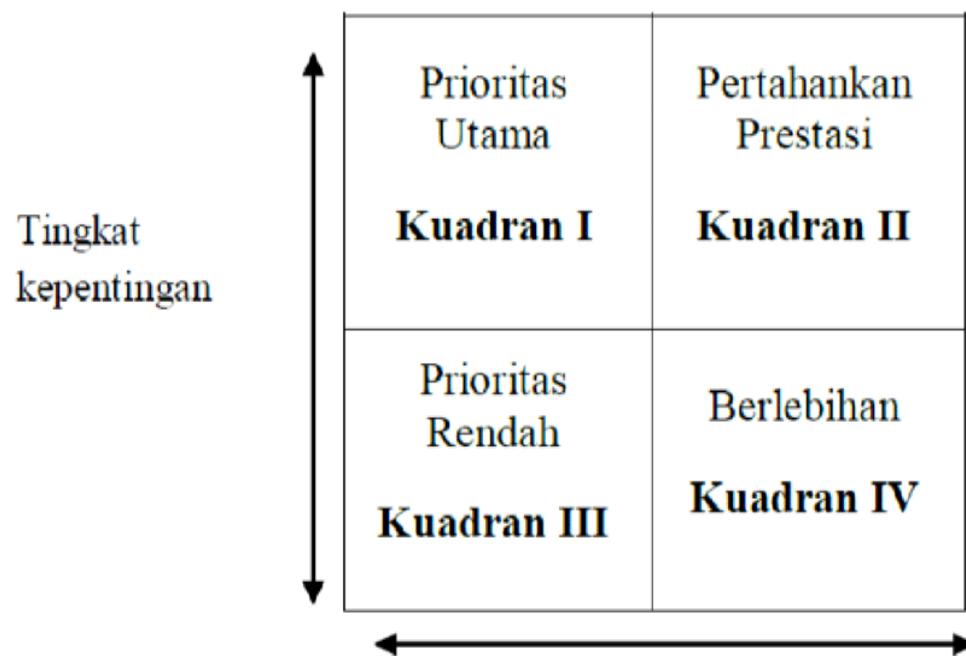
Sumber Stenley (2009)

Penilaian tersebut kemudian dilakukan analisis dan dituangkan ke dalam Diagram Kartesius (Gambar 3), melalui tahapan:

1. Menghitung skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut.

Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja dari keseluruhan atribut.

Hasil perhitungan akan membentuk empat kuadran yang dibedakan berdasarkan tingkat harapan atau kepentingan dan tingkat kinerja atau kepuasan, sebagaimana disajikan pada Gambar 3 berikut :



Gambar 3 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Kuadran pertama adalah tingkat prioritas tinggi namun persepsi terhadap indikator rendah (*high priority*). Kuadran kedua adalah tingkat prioritas tinggi dan persepsi terhadap indikator tinggi (*Maintain*). Kuadran ketiga adalah tingkat prioritas rendah dan persepsi terhadap indikator rendah (*low priority*). Kuadran keempat adalah tingkat prioritas rendah dan persepsi terhadap indikator tinggi (*over*) (Wong *et al.* 2011).

### **3.12 Analytical Hierarchy Process (AHP)**

AHP adalah metode penentu keputusan dalam menuntaskan permasalahan multikriteria ke dalam suatu hierarki (Saputra dan Nugraha, 2020), menurut Marimin (2004) adalah menata dengan menyederhanakan persoalan kompleks ke dalam suatu hierarki. Setiap variabel tingkat kepentingan diberi nilai secara subjektif dibandingkan dengan variabel yang lain, kemudian dilakukan sintesa agar diperoleh variabel dengan prioritas tinggi dan mempengaruhi hasil.

Tahapan AHP menurut Saputra dan Nugraha (2020) terdiri dari delapan langkah utama yaitu:

Tabel 8 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan

Intensitas Perbandingan	Keterangan
1	Kedua elemen sama penting
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting dari elemen lainnya
5	Elemen yang satu lebih penting dari elemen lainnya
7	Elemen yang satu sangat penting dari elemen lainnya
9	Elemen yang satu mutlak sangat penting dari elemen lainnya
2,4,6,8 kebalikan	Nilai-nilai antara dua nilai pertimbangan yang berdekatan Jika aktivitas i mendapat satu angka dibandingkan dengan aktivitas j, maka j memiliki nilai kebalikan dibandingkan i

4. Membentuk matriks perbandingan berpasangan;
5. Menghitung nilai eigen atau normalisasi dan menguji konsistensinya.
6. Mengulangi langkah 3, 4, dan 5 untuk seluruh hierarki;
7. Menghitung vektor eigen dari setiap matriks perbandingan berpasangan untuk penentuan prioritas elemen-elemen dari hierarki terendah sampai mencapai tujuan. Penghitungan dilakukan lewat cara menjumlahkan nilai setiap kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks, dan menjumlahkan nilai-nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapatkan rata-rata. Apabila sebuah matriks A adalah perbandingan berpasangan maka vektor bobot yang berbentuk seperti pada persamaan berikut :

$$(A)(\mathbf{W}^t) = (n)(\mathbf{W}^t) \dots \quad (12)$$

Persamaan di atas dapat didekati dengan cara:

- a. Menormalkan setiap kolom j dalam matriks A, sehingga diperoleh Persamaan :

$$\sum_i a(i,j) = 1 \dots \quad (13)$$

Persamaan ini disebut sebagai A.

- b. Menghitung nilai rata-rata untuk setiap baris i dalam A' menggunakan Persamaan berikut:

$$\mathbf{W}_i = \frac{1}{n} \sum_i a(i,j) \dots \quad (14)$$

$\mathbf{W}_i$  adalah bobot tujuan ke-I dari vektor bobot.

8. Memeriksa konsistensi hierarki.

Perbandingan berpasangan dapat diperiksa dengan *Consistency Ratio* (CR). Apabila penilaian kriteria telah dilakukan dengan konsisten, maka nilai CR tidak akan lebih dari 0,10, namun apabila melebihi dari 0,10, maka di dalam penilaian kriteria masih terdapat ketidakconsistenan sehingga perlu dilakukan revisi.



## 4.1 Sejarah Kewenangan Kejaksaan di Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara

Kewenangan Kejaksaan di bidang perdata telah ada sejak masa pra kemerdekaan dengan berlakunya Pasal 2 Staatsblad 1922 No. 522 di Hindia Belanda berdasarkan asas konkordansi/*concordantie beginsel* yang menurut Noor (2014) merupakan asas kesamaan hukum pada suatu negara yang diberlakukan pada negara lain.

Pasca kemerdekaan Republik Indonesia, tepatnya pada tahun 1961 lahirlah Undang-Undang (UU) 15 Tahun 1961 tentang Undang-Undang Pokok Kejaksaan (UU 15/1961). UU ini tidak menyebut secara eksplisit fungsi Kejaksaan di bidang perdata, tetapi juga tidak mencabut peraturan perundang-undangan yang telah melandasi fungsi Kejaksaan di bidang perdata seperti diatur dalam Staatsblad No. 522 Tahun 1922, Staatsblad No. 44 Tahun 1941, *Het Herziene Indonesisch Reglement* Pasal 123 ayat (2) dan UU Darurat 1 Tahun 1951.

Kewenangan Kejaksaan di bidang Datun baru dinyatakan secara tegas pada Pasal 27 ayat (2) UU 5 Tahun 1991 tentang Kejaksaan Republik Indonesia yang kemudian diatur kembali dalam Pasal 30 ayat (2) UU 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia sebagaimana diubah dengan UU 11 Tahun 2021.

## 4.2 Struktur Organisasi Jaksa Agung Muda Perdata dan Tata Usaha Negara

*Jam Datun* adalah pembantu Jaksa Agung dalam melaksanakan sebagian tugas dan wewenang serta fungsi Kejaksaan di bidang yustisial perkara perdata dan tata usaha negara. Secara struktural *Jam Datun* melaksanakan tugas dan fungsi Kejaksaan di bidang Datun dibantu oleh Sekretaris *Jam Datun*, Direktur Perdata, Direktur Tata Usaha Negara, Direktur Pertimbangan Hukum, Koordinator, serta Kelompok Jabatan Fungsional.

Sesuai ketentuan Pasal 5 Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 38 Tahun 2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia Jo. Perpres 15 Tahun 2021 (Perpres Ortaker Kejaksaan), Struktur Organisasi *Jam Datun* secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran 1.

## 4.3 Ruang Lingkup Kewenangan di Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara.

Peraturan Jaksa Agung Nomor 07 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Penegakan Hukum, Bantuan Hukum, Pertimbangan Hukum, Tindakan Hukum Lain dan Pelayanan Hukum di Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (Perja 07/2021), pada pokoknya menentukan 5 (lima) fungsi layanan di bidang Datun yaitu :

1. Penegakan Hukum, yaitu kewenangan di bidang Datun atau tindakan lain sesuai peraturan untuk menggugat atau mengajukan permohonan ke pengadilan.
2. Bantuan Hukum, yaitu kewenangan berdasarkan Surat Kuasa Khusus untuk bertindak selaku kuasa dari negara atau pemerintah secara non litigasi maupun litigasi, kuasa pemerintah dalam perkara Pembubaran Partai Politik atau dalam perkara Pengujian Undang-Undang, atau dalam perkara Pengujian Peraturan Perundang-undangan di Bawah Undang-Undang, atau dalam sengketa PHPU dan PHPKADA.



Pertimbangan Hukum, yaitu kewenangan memberikan pelayanan berupa Pendapat Hukum dan/atau Pendampingan Hukum di bidang perdata dan tata usaha negara dan/atau Audit Hukum di bidang perdata.

Tindakan Hukum Lain, yaitu kewenangan untuk bertindak sebagai fasilitator, mediator, atau konsiliator dalam perselisihan antar Negara/ Pemerintah, atau antara Negara/Pemerintah dengan pihak lain.

Pelayanan Hukum, yaitu kewenangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat namun tidak terkait konflik dengan kepentingan negara atau pemerintah, yang dapat diberikan baik secara tertulis, lisan, maupun melalui sistem elektronik.

#### 4.4 Pengguna Layanan di Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara.

Pengguna layanan bidang Datun adalah Negara atau Pemerintah dan masyarakat. Sesuai Pasal 1 angka 1 Perja 07/2021 mendefinisikan Negara atau Pemerintah yaitu lembaga negara, badan negara, lembaga pemerintah pusat, lembaga pemerintah daerah, instansi pemerintah pusat, instansi pemerintah daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan Badan Hukum Lain. Selanjutnya pada Pasal 1 angka 2 mendefinisikan Badan Hukum lain yaitu badan hukum yang di dalamnya Negara atau Pemerintah mempunyai kepentingan hukum di bidang perdata dan tata usaha negara, antara lain badan layanan umum, badan layanan umum daerah, anak perusahaan badan usaha milik negara, anak perusahaan badan usaha milik daerah, perusahaan patungan, konsorsium dengan badan usaha milik negara, konsorsium dengan badan usaha milik daerah, konsorsium dengan anak perusahaan badan usaha milik negara, atau konsorsium dengan anak perusahaan badan usaha milik daerah.

Berdasarkan BAB VII huruf A angka 1 Perja 07/2021, Jaksa Pengacara Negara berwenang memberikan Pelayanan Hukum yang bertujuan untuk membangun kesadaran hukum masyarakat, membantu masyarakat atas akses terhadap hukum, mencegah terjadinya pelanggaran hukum, sekaligus menerima pengaduan hukum dari masyarakat. Pelayanan hukum dilaksanakan dalam bentuk konsultasi dan pemberian informasi di bidang perdata dan tata usaha negara kepada masyarakat, baik perorangan atau badan hukum yang dapat diberikan secara lisan, tertulis maupun melalui sistem elektronik.

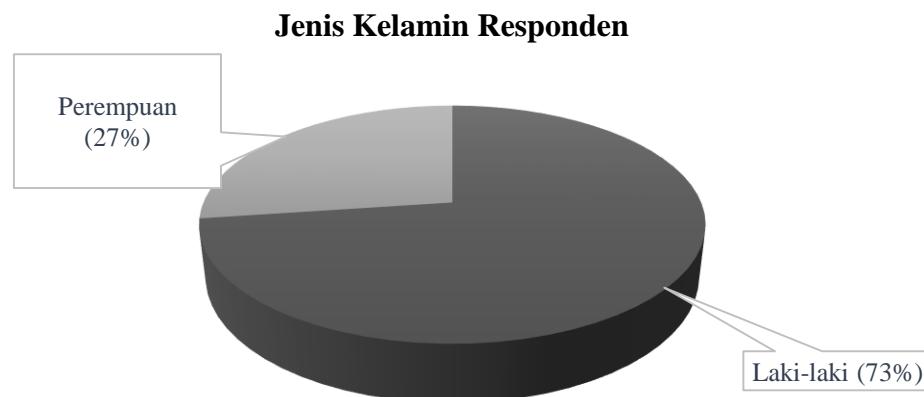


## V HASIL DAN PEMBAHASAN

### 5.1 Karakteristik Responden

Gambaran responden yang berjumlah 82 responden memiliki karakteristik berikut:

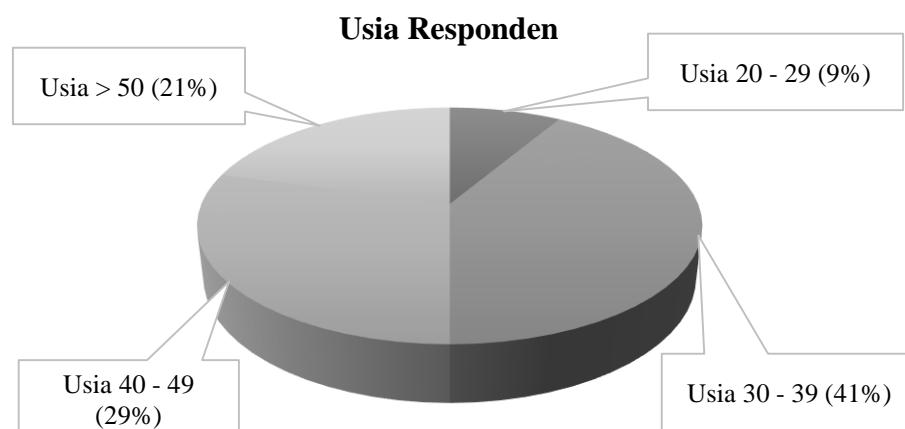
1. Jenis kelamin responden mayoritas sebanyak 60 orang (73,17%) adalah laki-laki dan sebanyak 22 ( 26,83%) adalah perempuan, sebagaimana disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4 Sebaran Jenis Kelamin Responden

Sumber: Hasil Analisis Data (2022)

2. Usia responden mayoritas terdapat pada rentang umur 30-39 Tahun (41,46 %) dengan jumlah 34 responden, sedangkan pada rentang umur 20-39 Tahun, 40-49 Tahun, dan > 50 Tahun masing-masing memiliki proporsi 7 responden (8,54%); 24 responden (29,27%) ; dan 17 responden (20,73%), sebagaimana disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5 Sebaran Usia Responden

Sumber: Hasil Analisis Data (2022)

3. Pendidikan terakhir dari para responden pada penelitian ini terdiri dari Sarjana (S1) dan Pascasarjan (S2) yang masing-masing memiliki proporsi 34 responden (41,46%) dan 48 responden (58,54%). Berikut adalah sebaran

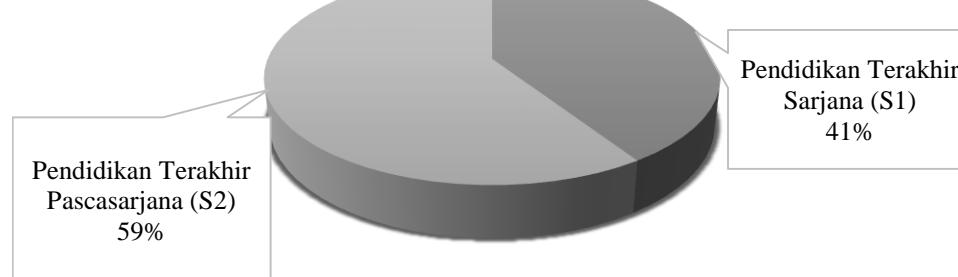
4.

## 5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas menghasilkan data yang valid dan reliabel, sebagaimana dirangkum pada Tabel 8.

pendidikan terakhir responden pengguna layanan *Jam Datun*, sebagaimana disajikan pada Gambar 6.

**Pendidikan Terakhir Responden**

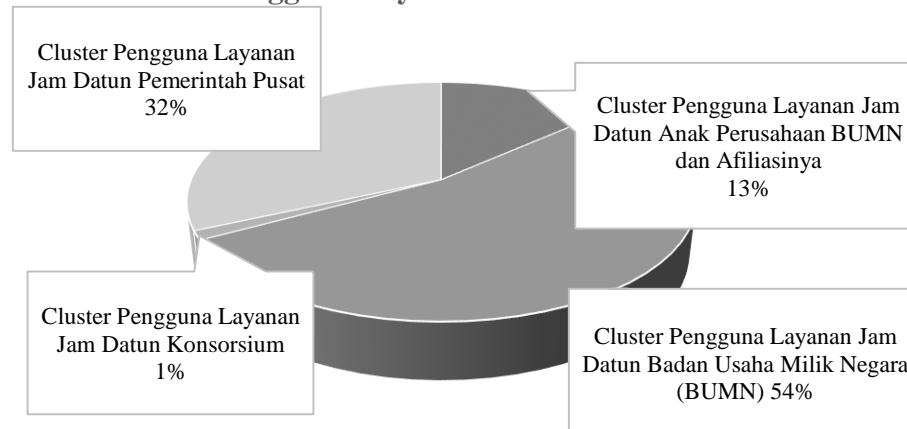


**Gambar 6 Sebaran Pendidikan Terakhir Responden**

Sumber: Hasil Analisis Data (2022)

Klaster pengguna layanan pada *Jam Datun* terdiri dari Anak Perusahaan BUMN dan Afiliasinya sebanyak 11 responden, BUMN sebanyak 44 responden, Konsorsium BUMN sebanyak 1 responden, dan Pemerintah Pusat sebanyak 26 responden yang masing-masing memiliki proporsi 14,41%; 53,665%; 1,22%; dan 31,71%. Berikut adalah sebaran cluster pengguna layanan *Jam Datun* disajikan pada Gambar 7.

**Pengguna Layanan Jam Datun**



**Gambar 7 Sebaran Pengguna Layanan Jam Datun Berdasarkan Cluster**

Sumber: Hasil Analisis Data (2022)

Tabel 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas				Reliabilitas			
Valid	Nilai	Kode	Atribut	Kode	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Reliabel
Valid	.784**	Tn1	<b>Tangible</b>	Tn1	,773	,984	Reliabel
Valid	.648**	Tn2		Tn2	,630	,985	Reliabel
Valid	.769**	Tn3		Tn3	,756	,984	Reliabel
Valid	.615**	Tn4		Tn4	,596	,985	Reliabel
Valid	.743**	Tn5		Tn5	,731	,984	Reliabel
Valid	.712**	Tn6		Tn6	,699	,984	Reliabel
Valid	.553**	Tn7		Tn7	,529	,985	Reliabel
Valid	.658**	Tn8		Tn8	,642	,984	Reliabel
Valid	.458**	Tn9		Tn9	,425	,985	Reliabel
Valid	.650**	Tn10		Tn10	,631	,985	Reliabel
Valid	.738**	Tn11		Tn11	,722	,984	Reliabel
Valid	.720**	Tn12		Tn12	,704	,984	Reliabel
Valid	.821**	Tn13		Tn13	,810	,984	Reliabel
Valid	.711**	Tn14		Tn14	,698	,984	Reliabel
Valid	.802**	Tn15		Tn15	,791	,984	Reliabel
Valid	.806**	RI1	<b>Reliability</b>	RI1	,796	,984	Reliabel
Valid	.844**	RI2		RI2	,834	,984	Reliabel
Valid	.782**	RI3		RI3	,771	,984	Reliabel
Valid	.781**	RI4		RI4	,768	,984	Reliabel
Valid	.847**	RI5		RI5	,838	,984	Reliabel
Valid	.857**	RI6		RI6	,849	,984	Reliabel
Valid	.850**	RI7		RI7	,841	,984	Reliabel
Valid	.792**	Rp1	<b>Responsiveness</b>	Rp1	,781	,984	Reliabel
Valid	.864**	Rp2		Rp2	,857	,984	Reliabel
Valid	.890**	Rp3		Rp3	,884	,984	Reliabel
Valid	.829**	Rp4		Rp4	,818	,984	Reliabel
Valid	.875**	Rp5		Rp5	,867	,984	Reliabel
Valid	.896**	Rp6		Rp6	,889	,984	Reliabel
Valid	.900**	Rp7		Rp7	,894	,984	Reliabel
Valid	.861**	As1	<b>Assurance</b>	As1	,853	,984	Reliabel
Valid	.815**	As2		As2	,804	,984	Reliabel
Valid	.868**	As3		As3	,860	,984	Reliabel
Valid	.883**	As4		As4	,876	,984	Reliabel
Valid	.887**	As5		As5	,880	,984	Reliabel
Valid	.904**	As6		As6	,898	,984	Reliabel
Valid	.769**	As7		As7	,754	,984	Reliabel
Valid	.840**	Em1	<b>Empathy</b>	Em1	,831	,984	Reliabel
Valid	.828**	Em2		Em2	,818	,984	Reliabel
Valid	.840**	Em3		Em3	,831	,984	Reliabel
Valid	.831**	Em4		Em4	,822	,984	Reliabel
Valid	.807**	Em5		Em5	,797	,984	Reliabel
Valid	.775**	Em6		Em6	,765	,984	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis Data (2022)

Hasil uji validitas kesemuanya melebihi r-tabel sebesar 0,2172 menunjukkan seluruh item pertanyaan valid dan *cronbach's alpha* tidak ada nilai yang kurang dari 0,60 menunjukkan bahwa seluruh variabel dapat diterima atau reliabel, dengan skor *important* dan *performance analysis* disajikan pada Tabel 9.

Atribut	Importance	Performance	GAP	Atribut	Importance	Performance	GAP
Tn1	4,39	4,23	<b>-0,16</b>	RI1	4,52	4,40	<b>-0,12</b>
Tn2	4,37	4,06	<b>-0,30</b>	RI2	4,48	4,30	<b>-0,17</b>
Tn3	4,30	3,99	<b>-0,32</b>	RI3	4,49	4,37	<b>-0,12</b>
Tn4	4,30	4,24	<b>-0,06</b>	RI4	4,46	4,20	<b>-0,27</b>
Tn5	4,38	4,30	<b>-0,07</b>	RI5	4,51	4,35	<b>-0,16</b>
Tn6	4,43	4,37	<b>-0,06</b>	RI6	4,50	4,38	<b>-0,12</b>
Tn7	4,18	3,94	<b>-0,24</b>	RI7	4,44	4,35	<b>-0,09</b>
Tn8	4,49	4,50	0,01	Rp1	4,45	4,15	<b>-0,30</b>
Tn9	4,18	3,63	<b>-0,55</b>	Rp2	4,43	4,15	<b>-0,28</b>
Tn10	4,17	3,89	<b>-0,28</b>	Rp3	4,49	4,23	<b>-0,26</b>
Tn11	4,38	4,16	<b>-0,22</b>	Rp4	4,46	4,15	<b>-0,32</b>
Tn12	4,38	4,10	<b>-0,28</b>	Rp5	4,57	4,35	<b>-0,22</b>
Tn13	4,32	4,09	<b>-0,23</b>	Rp6	4,56	4,33	<b>-0,23</b>
Tn14	4,49	4,50	0,01	Rp7	4,57	4,28	<b>-0,29</b>
Tn15	4,40	4,23	<b>-0,17</b>	As1	4,57	4,38	<b>-0,20</b>
Em1	4,54	4,45	<b>-0,09</b>	As2	4,62	4,28	<b>-0,34</b>
Em2	4,60	4,49	<b>-0,11</b>	As3	4,61	4,37	<b>-0,24</b>
Em3	4,54	4,52	<b>-0,01</b>	As4	4,66	4,44	<b>-0,22</b>
Em4	4,60	4,50	<b>-0,10</b>	As5	4,56	4,27	<b>-0,29</b>
Em5	4,60	4,43	<b>-0,17</b>	As6	4,62	4,33	<b>-0,29</b>
Em6	4,60	4,52	<b>-0,07</b>	As7	4,44	4,34	<b>-0,10</b>

Keterangan: *Important* = I, *Performance* = P, *GAP* = P-I.

Sumber: Hasil Analisis Data (2022)

Atribut-atribut yang bernilai negatif menunjukkan bahwa atribut tersebut belum memenuhi harapan pelanggan, maka diperlukan analisis lebih lanjut untuk menentukan skala prioritas perbaikan dari setiap atribut yang ada.

### 5.3 Uji Beda *Importance* dan *Performance*

Berdasarkan uji beda pada nilai *Important* dan *Performance* menghasilkan nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara skor *importance* dan *performance*. Berikut hasil analisis uji beda dengan menggunakan *software spss*:

Tabel 11 Nilai Uji Beda *importance* dan *performance* (*Paired Samples Test*)

		df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	<b>Importance - Performance</b>	41	.000

Sumber: Hasil Analisis Data (2022)

### 5.4 Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Jam Datun*

Hasil analisis CSI menunjukkan tingkat kepuasan pengguna layanan *Jam Datun* secara keseluruhan mencapai 85,58% atau dapat disimpulkan kinerja kualitas pelayanan *Jam Datun* mencapai harapan dari para pengguna layanan. Nilai MIS sebesar 187,65 dan MSS 179,54 dengan masing-masing nilai rataan adalah 4,47 dan 4,27. Sementara nilai WT sebesar 427,88. Interpretasi kepuasan pengguna layanan pada *Jam Datun* berdasarkan hasil analisis CSI disajikan Pada Tabel 11.



Tabel 12 Interpretasi Kepuasan Konsumen berdasarkan Customer Satisfaction Index

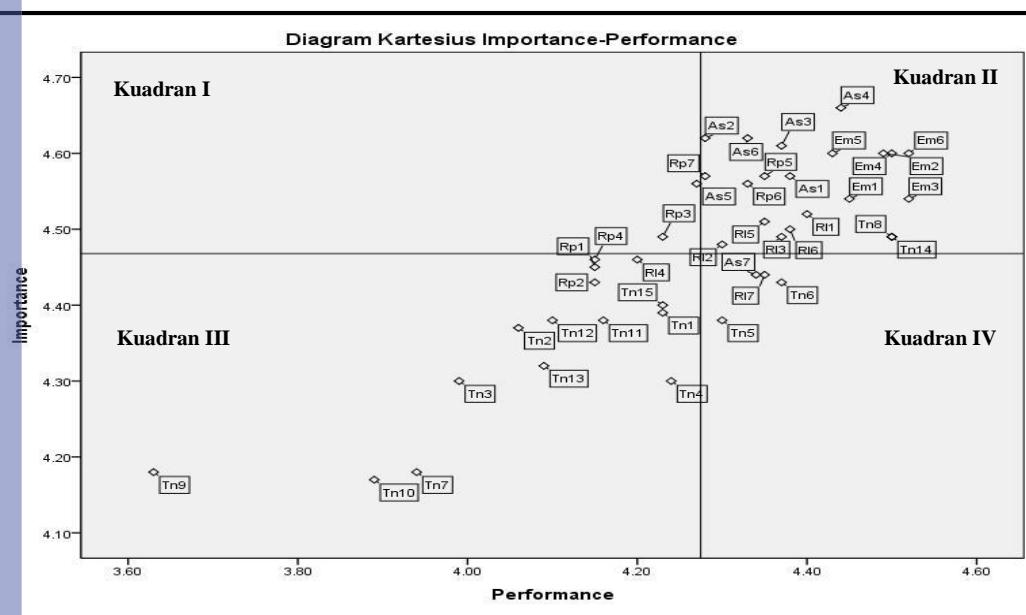
Atribut	MIS	MSS	GAP	TK	WF	WS	Rangking Atribut
Tn1	4,39	4,23	-0,16	96,39	2,34	9,90	17
Tn2	4,37	4,06	-0,30	93,02	2,33	9,45	38
Tn3	4,30	3,99	-0,32	92,63	2,29	9,15	39
Tn4	4,30	4,24	-0,06	98,58	2,29	9,74	4
Tn5	4,38	4,30	-0,07	98,33	2,33	10,04	6
Tn6	4,43	4,37	-0,06	98,62	2,36	10,30	4
Tn7	4,18	3,94	-0,24	94,17	2,23	8,78	28
Tn8	4,49	4,50	0,01	100,27	2,39	10,76	1
Tn9	4,18	3,63	-0,55	86,88	2,23	8,10	42
Tn10	4,17	3,89	-0,28	93,27	2,22	8,65	33
Tn11	4,38	4,16	-0,22	94,99	2,33	9,70	23
Tn12	4,38	4,10	-0,28	93,59	2,33	9,56	31
Tn13	4,32	4,09	-0,23	94,63	2,30	9,40	26
Tn14	4,49	4,50	0,01	100,27	2,39	10,76	1
Tn15	4,40	4,23	-0,17	96,12	2,35	9,93	18
Rl1	4,52	4,40	-0,12	97,30	2,41	10,61	13
Rl2	4,48	4,30	-0,17	96,19	2,39	10,27	18
Rl3	4,49	4,37	-0,12	97,28	2,39	10,44	13
Rl4	4,46	4,20	-0,27	93,99	2,38	9,98	30
Rl5	4,51	4,35	-0,16	96,49	2,40	10,47	16
Rl6	4,50	4,38	-0,12	97,29	2,40	10,50	13
Rl7	4,44	4,35	-0,09	98,08	2,37	10,30	9
Rp1	4,45	4,15	-0,30	93,15	2,37	9,84	37
Rp2	4,43	4,15	-0,28	93,66	2,36	9,78	31
Rp3	4,49	4,23	-0,26	94,29	2,39	10,12	29
Rp4	4,46	4,15	-0,32	92,90	2,38	9,86	40
Rp5	4,57	4,35	-0,22	95,20	2,44	10,61	23
Rp6	4,56	4,33	-0,23	94,92	2,43	10,52	25
Rp7	4,57	4,28	-0,29	93,60	2,44	10,43	35
As1	4,57	4,38	-0,20	95,73	2,44	10,67	21
As2	4,62	4,28	-0,34	92,61	2,46	10,54	41
As3	4,61	4,37	-0,24	94,71	2,46	10,73	27
As4	4,66	4,44	-0,22	95,29	2,48	11,02	22
As5	4,56	4,27	-0,29	93,58	2,43	10,37	34
As6	4,62	4,33	-0,29	93,67	2,46	10,66	35
As7	4,44	4,34	-0,10	97,80	2,37	10,27	10
Em1	4,54	4,45	-0,09	98,12	2,42	10,76	8
Em2	4,60	4,49	-0,11	97,61	2,45	11,00	12
Em3	4,54	4,52	-0,01	99,73	2,42	10,94	3
Em4	4,60	4,50	-0,10	97,88	2,45	11,03	10
Em5	4,60	4,43	-0,17	96,29	2,45	10,85	18
Em6	4,60	4,52	-0,07	98,41	2,45	11,09	6
Jumlah	187,65	179,54					
Rataan	4,47	4,27					
Weight Total (WT)					427,88		
Custumer Satisfaction Index					85,58 % (Kategori Sangat Puas)		

Keterangan: WS = Weight Score; WF = Weight Factor; TK = Tingkat Kesesuaian; GAP = Nilai Selisih (P-I); MIS = Mean Satisfaction Score; WT = Weight Total; dan CSI (Customer Satisfaction Index)

Sumber: Hasil Analisis Data, Spss Software (2022)

## Tingkat Kepentingan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Jam Datun*

Hasil pemetaan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas layanan *Jam Datun* disajikan ke dalam diagram kartesius IPA, sebagaimana disajikan pada Gambar 8.



Gambar 8 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Setiap kuadran dijelaskan dengan interpretasi, sebagai berikut:

- **Kuadran I (Prioritas Utama)**

Kuadran ini terdapat indikator dianggap penting namun kinerjanya rendah, meliputi: Kejelasan informasi tahapan-tahapan penanganan perkara atau pelayanan hukum (Rp3) dan kelengkapan hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dapat menjawab seluruh permasalahan (As5). Rp3 pada Kuadran I menunjukkan bahwa pengguna layanan tidak atau belum memperoleh informasi yang jelas mengenai tahapan-tahapan penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dimohonkan kepada *Jam Datun*, sementara bagi pengguna layanan hal tersebut diperlukan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan yang tepat sesuai kepentingan dan tujuan institusi/lembaga atau organisasi pemohon. As5 pada Kuadran I menunjukkan bahwa produk layanan yang diterima oleh pemohon kurang memenuhi harapan karena tidak menjawab sesuai dengan permasalahan yang dimohonkan, hal ini dapat terjadi karena beberapa alasan seperti adanya konflik kepentingan dengan penanganan perkara lainnya, permohonan dimaksudkan sebagai pembenaran atas pengambilan keputusan yang telah dilakukan, atau pemohon kurang memahami lingkup permasalahan sementara Jaksa Pengacara (JPN) yang ditugaskan juga tidak berusaha menggali permasalahan yang dimohonkan.

### Kuadran II (Pertahankan Pelayanan)

Kuadran ini terdapat indikator dianggap penting dan kinerjanya dinilai tinggi, meliputi : Fasilitas Masjid dan Mushola tersedia dengan rapih, bersih dan nyaman (Tn8), Jumlah Jaksa Pengacara Negara (JPN) yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a.

Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar IPB University.

ditugaskan/diperintahkan dalam penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dimohonkan (Tn14), Persyaratan administrasi dan proses birokrasi permohonan penanganan perkara atau permohonan pelayanan hukum mudah dan tidak berbelit (R11), Petugas cepat dalam melayani pendaftaran penanganan perkara atau permohonan pelayanan hukum online maupun offline (RI2), Petugas cepat dalam melayani administrasi penanganan perkara atau pelayanan hukum (RI3), Jaksa Pengacara Negara (JPN) yang ditugaskan/diperintahkan dalam penanganan perkara atau dalam memberikan pelayanan hukum memiliki sertifikasi keahlian khusus yang relevan dengan permasalahan hukum yang dimohonkan (RI5), Jaksa Pengacara Negara (JPN) bertindak cepat dan akurat dalam penanganan perkara atau dalam memberikan pelayanan hukum (RI6), Kejelasan dalam pertimbangan hukum, serta saran/rekomendasi dari Jaksa Pengacara Negara (JPN) dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang dimohonkan (Rp5), Kejelasan informasi hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum (Rp6), Petugas cepat dalam melayani dan merespon pengaduan (Rp7), *Jam Datun* memiliki standar pelayanan (SOP) yang baik (As1), *Jam Datun* konsisten dalam memenuhi standar pelayanan (SOP) yang berlaku (As2), Permohonan penanganan perkara atau permohonan pelayanan hukum ditangani oleh Jaksa Pengacara Negara (JPN) yang memiliki keahlian dan keterampilan (As3), Kerahasiaan proses dan hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum (As4), Hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum dapat dilaksanakan atau dijadikan pedoman dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang dimohonkan (As6), Keramahan, kesopanan dan kerapihan petugas pelayanan pendaftaran dan/atau administrasi (Em1), Keramahan, kesopanan dan kerapihan Jaksa Pengacara Negara (JPN) dalam penanganan perkara atau dalam memberikan pelayanan hukum (Em2), Inisiatif Jaksa Pengacara Negara (JPN) dalam menggali dan mendalami permasalahan hukum yang dimohonkan (Em3), Inisiatif Jaksa Pengacara Negara (JPN) dalam memberikan solusi penyelesaian permasalahan hukum yang dimohonkan, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Em4), Jaksa Pengacara Negara (JPN) memiliki waktu yang fleksibel untuk dihubungi dan/atau berkonsultasi terkait penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dimohonkan (Em5), Keramahan dan kesopanan petugas dalam menyampaikan hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum (Em6).

- **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Kuadran ini terdapat indikator tidak terlalu penting dan dinilai tingkat kinerja rendah, meliputi: Ruang pendaftaran permohonan penanganan perkara/permohonan pelayanan hukum tersedia dengan rapih, bersih dan nyaman (Tn1), Pendaftaran permohonan penanganan perkara/permohonan pelayanan hukum secara online tersedia dan mudah diakses (Tn2), Fasilitas informasi baik dalam bentuk papan informasi, video/audio visual, website tersedia dan tertata dengan rapi dan mudah dipahami (Tn3), Sarana ruang tunggu tersedia dengan rapi, bersih dan nyaman (Tn4), Internet/wifi tersedia dan mudah diakses (Tn7), Fasilitas parkir tersedia dan luas (Tn9), Fasilitas Kantin tersedia dengan bersih dan nyaman (Tn10), Fasilitas kamar kecil tersedia dan bersih (Tn11), Sarana dan prasarana dalam keadaan darurat (alat pemadam kebakaran, petunjuk dan titik kumpul keadaan darurat, dll) (Tn12), Jumlah Petugas pendaftaran/administrasi (Tn13), Layanan informasi atau layanan pengaduan

tersedia secara lengkap dan mudah diakses (Nomor Hotline/Website/email/media sosial) (Tn15), Kecepatan jawaban bahwa permohonan penanganan perkara atau pelayanan hukum telah diterima dan ditangani dengan penunjukan Tim Jaksa Pengacara Negara (JPN) (R14), Kejelasan informasi dan petunjuk yang diberikan petugas pendaftaran atau dalam sistem online (Rp1), Kejelasan informasi waktu dan tempat penanganan perkara atau pelayanan hukum (Rp2), dan Kejelasan biaya penanganan perkara atau pelayanan hukum (Rp4).

#### Kuadran IV (Berlebihan)

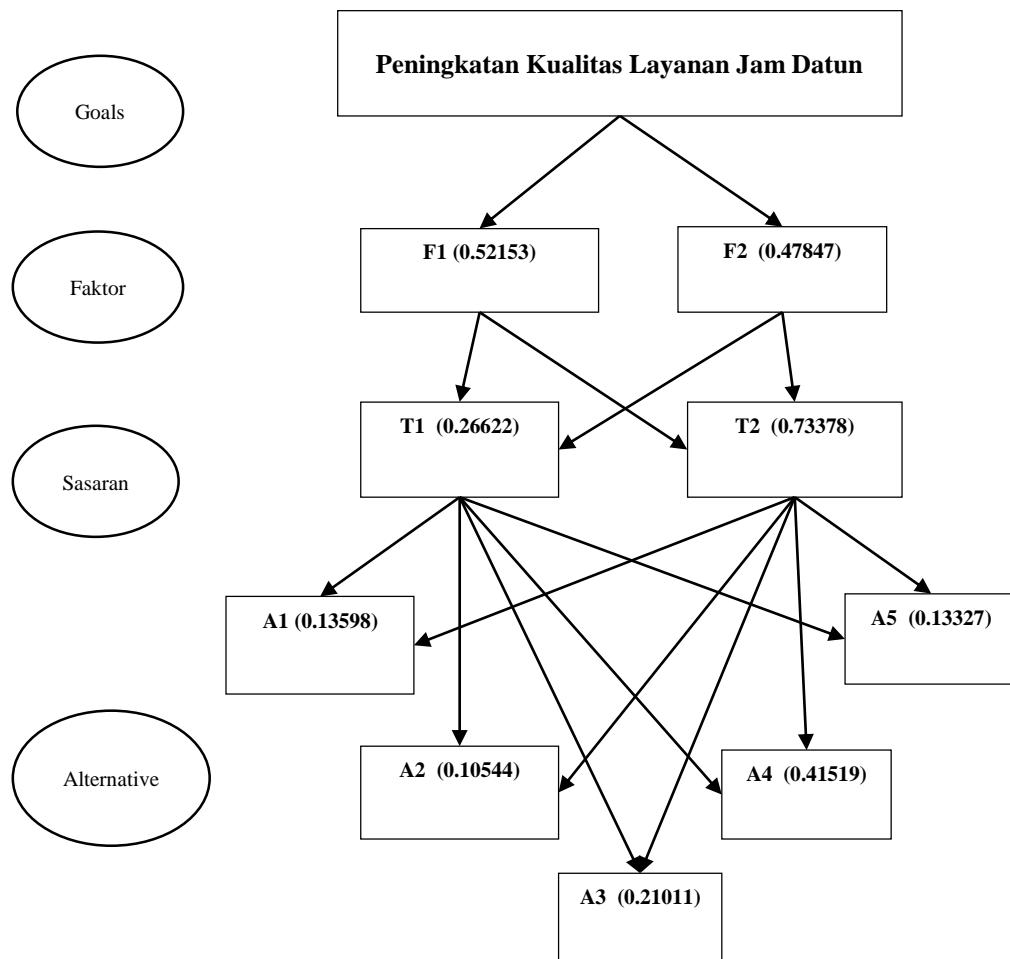
Kuadran ini tidak terlalu penting namun berkinerja baik, sehingga dipandang berlebihan meliputi : Sarana ruang konsultasi tersedia dengan rapi, bersih dan nyaman (Tn5), Sarana ruang rapat tersedia dengan jumlah yang cukup, lengkap dengan fasilitas pendukungnya (meja, kursi, white board, spidol, LCD TV/Infokus, dll) (Tn6), Kecepatan penerimaan laporan dan/atau hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum (R17) dan Pelayanan diberikan tanpa ada pungutan biaya (As7).

#### 5.6 Prioritas Strategi Peningkatan Kualitas Layanan *Jam Datun*

Strategi alternatif peningkatan kualitas pelayanan *Jam Datun* dalam penelitian ini, ditentukan melalui metode analisis *Analytic Hierarchy Process* (AHP). Prioritas strategi dari hasil analisis AHP sebagaimana ditampilkan pada Gambar 9, merupakan strategi yang paling efektif dalam mencapai tujuan peningkatan kualitas pelayanan *Jam Datun* berdasarkan pada faktor dan sasaran prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Hierarki AHP terdiri dari *Goal* atau tujuan, faktor, sasaran dan alternatif strategi. Tujuan dalam hierarki AHP adalah peningkatan kualitas pelayanan *Jam Datun*, sedangkan faktor dalam hierarki AHP adalah yang dianggap berpengaruh atau penting oleh pengguna layanan dalam peningkatan kualitas pelayanan *Jam Datun* namun kinerjanya masih rendah. Faktor tersebut didasarkan pada hasil analisis IPA sebelumnya yang masuk ke dalam Kuadran I Diagram Kartesius yaitu kejelasan informasi tahapan-tahapan penanganan perkara atau pelayanan hukum serta hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dapat menjawab seluruh permasalahan. Sasaran peningkatan kualitas pelayanan didasarkan pada Perja 7/2021 yaitu meningkatkan profesionalisme serta perlindungan bagi Institusi maupun Jaksa Pengacara Negara (JPN). Penentuan alternatif strategi peningkatan kualitas pelayanan *Jam Datun* didasarkan pada program *Jam Datun* dalam meraih predikat WBBM tahun 2022 serta pendekatan peningkatan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan Lupiyodi (2013), sehingga terpilih lima strategi alternatif yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan *Jam Datun* yaitu peningkatan standar pelayanan, budaya pelayanan prima, optimalisasi penilaian kepuasan pelayanan, pengembangan pegawai berbasis kompetensi, dan pengembangan *marketing communication*.

Analisis AHP dalam penelitian ini menggunakan *software super decision v 2* untuk mengolah hasil kuesioner dari responden pakar. Tingkat keakuratan dilihat dari nilai *inconsistency*, dengan nilai *inconsistency* kurang dari 0,10. Hasil *inconsistency* kurang dari 0,10 menunjukkan adanya kesesuaian pengisian perbandingan elemen yang dilakukan oleh seluruh pakar.



Sumber : Hasil Analisis Data (2022)

Gambar 9 Analytic Hierarchy Process (AHP) Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Jam Datun.

#### Keterangan:

- F1 : Kejelasan informasi tahapan-tahapan penanganan perkara atau pelayanan hukum
- F2 : Hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum dapat menjawab seluruh permasalahan
- T1 : Meningkatkan Profesionalisme
- T2 : Perlindungan bagi Institusi maupun Jaksa Pengacara Negara (JPN)
- A1 : Peningkatan standar pelayanan
- A2 : Penerapan budaya pelayanan prima
- A3 : Optimalisasi Penilaian kepuasan terhadap pelayanan
- A4 : Pengembangan Pegawai berbasis kompetensi
- A5 : Pengembangan *Marketing Communication*

Hasil analisis AHP diketahui faktor yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan *Jam Datun* adalah kejelasan informasi tahapan-tahapan penanganan perkara atau pelayanan hukum dengan nilai 0,52, sedangkan hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dapat menjawab seluruh permasalahan memperoleh nilai 0,47. Kedua nilai tersebut menunjukkan sedikit perbedaan yang berarti kedua faktor hampir memiliki tingkat pengaruh yang sama terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada *Jam Datun*.

Prioritas sasaran dalam peningkatan kualitas pelayanan *Jam Datun* yaitu melindungi Institusi maupun Jaksa Pengacara Negara (JPN) dengan nilai 0,73, sedangkan sasaran meningkatkan profesionalisme memiliki nilai 0,26. Perbedaan nilai dari kedua sasaran tersebut sangat mencolok, yang dapat dipengaruhi pendapat pakar yang 3 diantaranya berasal dari Internal *Jam Datun* sementara 3 responden pakarnya lainnya dari pihak eksternal. Pelayanan di bidang Perdata dan Tata Usaha Negara oleh *Jam Datun* tidak hanya mengedepankan profesionalisme tetapi juga wajib menjaga kepentingan institusi serta keamanan tim JPN dalam memitigasi risiko suatu permohonan penanganan perkara yang secara tersirat ditujukan untuk mendapatkan legitimasi melalui mekanisme keperdataan atas suatu tindak pidana korupsi.

Hasil analisis menunjukkan strategi yang paling efektif dalam meningkatkan pelayanan *Jam Datun* berdasarkan dari perbandingan tingkat kepentingan faktor yang berpengaruh serta sasaran dalam peningkatan kualitas layanan *Jam Datun* adalah pengembangan pegawai berbasis kompetensi yang memiliki nilai tertinggi dibandingkan dengan strategi lainnya. Hal ini dapat dipahami bahwa pengembangan keahlian teknis diluar pemahaman normatif perlu dimiliki oleh JPN, sebab permasalahan keperdataan yang ditangani meliputi banyak aspek terkait isu-isu teknis di luar hukum seperti di bidang investasi, jasa konstruksi, manufaktur, konsesi di bidang kepelabuhanan dan bandar udara, ketenagalistrikan, mineral dan batubara, minyak dan gas bumi, korporasi, skema bisnis dan bentuk kerjasama kemitraan, logistik, ketenagakerjaan, optimalisasi aset non produktif, perbankan dan bisnis turunannya, usaha kecil mikro dan menengah (UMKM), pertanahan yang banyak terkait aspek adat istiadat, dan lain sebagainya. Secara lengkap urutan prioritas strategi yang dapat dilakukan oleh *Jam Datun* dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu Pengembangan pegawai berbasis kompetensi (0,41), Optimalisasi penilaian kepuasan terhadap pelayanan (0,21), Peningkatan standar pelayanan (0,13), Pengembangan *Marketing Communication* (0,13), Penerapan budaya pelayanan prima (0,10).

## 5.7 Implikasi Manajerial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan *Jam Datun* sangat penting. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dimulai dengan mengalokasikan sumberdaya yang berlebihan pada atribut yang tidak dianggap penting kepada atribut yang dianggap sangat penting, kemudian *Jam Datun* merumuskan strategi yang tepat sesuai dengan tujuan pelayanan di bidang perdata dan tata usaha negara dalam Perja 07/2021, yaitu “Meningkatkan profesionalisme dan perlindungan bagi Institusi Kejaksaan maupun Jaksa Pengacara Negara (JPN)”.

Hal-hal yang dapat dilakukan oleh *Jam Datun* untuk mengimplementasikan strategi peningkatan kualitas pelayanan sesuai urutan prioritas adalah:

1. Pengembangan Pegawai Berbasis Kompetensi: 1) melakukan rekrutmen JPN secara terbuka melalui proses *assessment*; 2) melakukan *training need analysis* sesuai dengan kebutuhan dan kompetensi pegawai; 3) melakukan penempatan pegawai dengan memperhatikan aspek-aspek *Motives* atau konsistensi dalam berpikir sehingga ia melakukan tindakan, *Traits* atau watak yang membuat orang untuk berperilaku atau merespons sesuatu dengan cara tertentu, *Self-concept* atau sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang, *Knowledge* yaitu informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu, dan *Skills* atau



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar IPB University.

kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental (Spencer & Spencer dalam Sutrisno dan Edi, 2011); 4) melakukan review dokumen Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) serta menggunakan dalam proses penataan promosi, rotasi dan mutasi sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi;.

2. Optimalisasi Penilaian Kepuasan Pelayanan: Survey Kepuasan Pelayanan *Online* secara berkala dan Survey secara *Offline* di setiap akhir tahapan penanganan perkara.
3. Peningkatan standar pelayanan: 1) menyusun kebijakan standar pelayanan; 2) peningkatan fasilitas penunjang.
4. Pengembangan *Marketing Communication*: 1) pengoptimalan media sosial, media masa dan elektronik sebagai wadah promosi 2) melakukan *benchmarking* kepada lembaga atau institusi lain yang sudah memiliki *marketing communication* yang baik; 3) melakukan Kerjasama/ MoU penanganan perkara.
5. Penerapan Budaya Pelayanan Prima: 1) melakukan sosialisasi terhadap seluruh pegawai terkait dengan budaya dan nilai-nilai lembaga; 2) peningkatan peran kepemimpinan; 3) Pengelolaan Sistem Akuntabilitas Kinerja; 4) Pengendalian Gratifikasi; 5) Peningkatan penanganan pengaduan, serta penerapan *Whistle Blowing System* (WBS); 6) Penerapan Sistem Pengawasan Internal Pemerintah (SPIP); 7) Penugasan penempatan JPN kepada Badan Usaha/Institusi/ Lembaga; 8) Optimalisasi posko Layanan Hukum Gratis di ruang publik;



## VI SIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Simpulan

Tingkat kepuasan pengguna layanan *Jam Datun* secara keseluruhan sangat puas yang berarti kualitas pelayanan *Jam Datun* dapat memenuhi harapan dari para pengguna layanan. Meskipun demikian masih terdapat 2 variabel yang menurut persepsi pengguna layanan sangat penting namun kinerjanya rendah, sehingga masih perlu untuk ditingkatkan. Kedua variabel dimaksud terdapat pada variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kejelasan informasi tahapan-tahapan penanganan perkara atau pelayanan hukum (Rp3) dan variabel Jaminan (*Assurance*) yaitu kelengkapan hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dapat menjawab seluruh permasalahan (As5).

Strategi yang paling efektif dalam meningkatkan pelayanan *Jam Datun* berdasarkan dari perbandingan tingkat kepentingan faktor yang berpengaruh serta sasaran dalam peningkatan kualitas layanan *Jam Datun* adalah pengembangan pegawai berbasis kompetensi yang memiliki nilai tertinggi dibandingkan dengan strategi lainnya. Urutan prioritas strategi yang dapat dilakukan oleh *Jam Datun* dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu pengembangan pegawai berbasis kompetensi, optimalisasi penilaian kepuasan terhadap pelayanan, peningkatan standar pelayanan, pengembangan *marketing communication*, dan penerapan budaya pelayanan prima.

### 6.2 Saran

Peningkatan kualitas pelayanan pada *Jam Datun* dapat dilakukan dengan mengalokasikan sumberdaya yang berlebihan pada atribut yang tidak dianggap penting kepada atribut yang dianggap sangat penting, kemudian *Jam Datun* melakukan revitalisasi pelayanan yang sesuai dan melakukan sosialisasi serta publikasi kepada para pengguna layanan.

Penelitian yang dapat dilakukan ke depannya antara lain memperluas model yang diterapkan untuk melihat perkembangan dari tingkat harapan atau kepentingan yang mempengaruhi kinerja atau kepuasan dari para pengguna layanan pada *Jam Datun*. Selain itu variabel lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini dapat ditambahkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afif N. 2017. Faktor-Faktor Yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan Pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor [tesis]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Akbar MM., Parves N. 2009. Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customer loyalty. *Abac Journal*. 29(1).
- Angliawati RY. 2016. Peran remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik: theoretical review. *Jurnal Ecodomica*. 4(2).
- Arikunto S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta (ID): Rineka Cipta
- Aritonang R. 2015. *Kepuasan Pelanggan dan Pengukuran Menggunakan SPSS*. Jakarta (ID): PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bahar T, Tamin O, Kusbiantoro B, Frazila R. 2009. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas penggunaan moda angkutan umum informal (Studi Kasus Ojek Sepeda Motor). *Jurnal Simposium XII FSTPT*.
- Budiyono AH. 2004. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta (ID): Graha Ilmu.
- Chang YW, Chang YH. 2010. Does service recovery affect satisfaction and customer loyalty: an empirical study of airline services. *Journal of Air Transport Management*. 16
- Choi BJ, Kim HS. 2013. The impact of outcome quality, interaction quality, and peer-to-peer quality on customer satisfaction with a hospital service. *Managing Service Quality*. 23(3).
- Creswell JW. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed*. Thousand Oaks (US): Sage Publication
- Gardenia Y. 2018. Metode Struktural Equation Model (SEM) pada pengukuran kualitas website pemesanan makanan online. *JSI (Jurnal Sistem Informasi)*. 3(2).
- Gunadi A. 2018. Meningkatkan pelayanan publik dinas pendudukan dan pencatatan sipil melalui pengembangan repositori arsip [tesis]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Handriati, A.A., Sunaryo, Helia VN. (2015). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode Servperf- IPA-CSI. *Jurnal Teknoin*.
- Haryono A. S. 2010. Analisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Telkom Speedy dengan metode SEM. *Jurnal Magister Manajemen Teknologi Bidang Keahlian Manajemen Industri*.
- Heliany I. (2019). Public policy in legal services at Bekasi City. *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure*.
- Hsieh Y, Hiang S. 2004 A study of the impact of service quality on relationship quality in search-experience-credence service. *Total Quality Management*. 15(1): 43-58.
- Ho PK., Sugiharto S. 2017. Analisa pengaruh service quality terhadap customer loyalty dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening Celebrity Fitness Center Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*. 4(2): 1-11



- Jamal A., Naser K. 2002. Customer satisfaction and retail banking: an assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking. *International Journal of Banking Marketing*. 20(4).
- Kotler P, Keller KL. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. Jakarta (ID: PT. Indeks..
- Kotler P, Armstrong G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. edisi Kedua belas. Jakarta (ID): Erlangga..
- Kurniati IW, Pujiastuti E, Kurniasih AW. 2017. Model pembelajaran discovery learning berbantuan smart sticker untuk kemampuan berfikir kritis. *Kreano Jurnal Matematika Kreatif-Inovatif*. 8(2).
- Kusumah S.J. 2019. Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor. [tesis]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Li ML, Green RD. 2011. A mediating influence on customer loyalty: the role of perceived value. *Journal of Management and Marketing Research*. 7(1)
- Lovelock, Christopher H, Lauren KW. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Jakarta (ID): PT Indeks.
- Lupiyoadi. 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta (ID): Andi Marimin. 2004. *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*. Jakarta (ID): Grasindo.
- Nugeraha D. 2017. *Sistem Penunjang Keputusan*. Yogyakarta (ID): Garudhawaca.
- Nuviana W, Noor M, Jauchar 2018. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Uptd. Puskesmas Lempake. *eJournal Ilmu Pemerintahan* 6(4).
- Parasuraman A, Zeithaml A, Berry LL. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64 (1).
- Pratama R. 2018. Analisis pengembangan local e-government dengan pendekatan kajian kepuasan pelayanan publik dan ICT Literacy. [tesis]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Rahmadana MF, Mawati AT, Siagian N, Perangin-Angin MA, Refelino J, Tojiri MY, Siagian V, Nugraha NA, Manullang SO, Silahahi M. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rajawali S. 2008. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan hubungannya dengan loyalitas pelanggan Carrefour di Kota Medan. *Jurnal manajemen*.
- Rangkuti F. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta (ID): PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti F. 2006. *Riset Pemasaran*. Jakarta (ID): Gramedia Pustaka Utama.
- Riyanto A. 2018. Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecomedica*. 2(1)
- Rukayat Y. 2017. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*. 2(11).
- Safiera F, Setyawan Y. 2017. Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan regresi logistik ordinal untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien Klinik Pratama Rbg Rz Bantul Yogyakarta. *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi*. 2(2).



- Saputra MIH, Nugraha N. 2020. Sistem pendukung keputusan dengan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) (Studi kasus: Penentuan internet service provider di lingkungan jaringan rumah). *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Rekayasa*. 23(3).
- Seffy VT, Suwignjo P, Santosa B. 2009. Analisa pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, komplain dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus: PT. Garuda Indonesia Palembang). *Jurnal Manajemen*.
- Sever I. 2015. Importance-performance analysis: A valid management tool?. *Tourism Management*. 48: 43 – 53.
- Silalahi, M. 2007. Analisis pengaruh kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Medan. *Jurnal Manajemen*.
- Siyamto Y. 2017. Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. 3(1): 63-76.
- Stenley I. 2009. Analisis kepuasan dan loyalitas coffee shop warung kopi serta implikasinya terhadap strategi pemasaran. [tesis]. Bogor(ID): Institut Pertanian Bogor
- Sugiarto S. (2006). *Lisrel*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama Yogyakarta (ID): Penerbit Graha Ilmu
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung (ID). Alfabeta.
- Sureshchandar GS., Rajendran C., Anantharaman RN. 2002. The relationship between service quality and customer satisfaction-a factor specific approach. *Emerald Journal of Service Marketing*. 16(4)
- Susanto H. 2014. Pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. 15 (2)
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Ketiga*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Syukri AHA. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. 13(2).
- Triton. 2008. *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*. Yogyakarta (ID): Tugu Publisher
- Utami, ND. 2015. Pengaruh kualitas produk, pelayanan harga dan lokasi terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 4(5).
- Wong MS, Hideki N, George P. 2011. The use of importance-performance analysis (IPA) in evaluating Japan's e-government services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*: <https://doi.org/10.4067/S0718-18762011000200003>
- Yulia PR., Baga LM., Djohar S. 2016. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek dan tingkat pengetahuan konsumen mengenai standar pelayanan kefarmasian yang berlaku (Studi kasus di Kota Depok). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*. 2(3).
- Zaid AA, Arqawi SM, Mwais RMA, Al Sobaki MJ, Naser SSA. 2020. The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient



Satisfaction and Behaviour Intention in Palestinian Helthcare Organizations.  
*Technology Reports of Kansai University.* ISSN:04532198 Vol.62.

Zauhari, Soesilo. 2001. Administrasi pelayanan publik: sebuah perbincangan awal.  
*Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.* 1(2).

Zeithaml VA, Bitner MJ. 2000. *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm.* 2nd Edition. Boston (US): McGraw-Hill.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.