

KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JAKSA AGUNG MUDA BIDANG PERDATA DAN TATA USAHA NEGARA (JAM DATUN) KEJAKSAAN AGUNG REPUBLIK INDONESIA

CUSTOMER SATISFACTION ON THE QUALITY OF SERVICES OF THE DEPUTY ATTORNEY GENERAL FOR CIVIL AND ADMINISTRATIVE MATTERS (JAM DATUN) OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL OF THE REPUBLIC OF INDONESIA

Asep Mulyana^{*1}, Heti Mulyati^{**}, Alim Setiawan^{**})

^{*)}Program Studi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB University
Jl. Agatis Kampus IPB Dramaga, Bogor, 16680, Indonesia

^{**)}Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB University
Jl. Agatis Kampus IPB Dramaga, Bogor, 16680, Indonesia

Abstract: *The Attorney General's Office of the Republic of Indonesia is the government institution that carries out services in civil and administrative matters whereby the Deputy Attorney General for Civil and Administrative Matters (Jam Datun) executes the task. This research is to ascertain customer satisfaction toward the quality of Jam Datun's services by analyzing the variable of service that are important to service user satisfaction and the Jam Datun's service user satisfaction level. This research utilizes the saturated sampling method with online survey techniques to all Jam Datun Service users in 2021, which amounted 82 service users that is Government institution, State-owned enterprises, Subsidiaries of State-owned enterprises and their affiliates, as well as consortia of State-owned enterprises. The data obtained has been processed using the Importance Performance Analysis (IPA) method and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the IPA analysis showed that the essential attributes based on service users' perceptions are Clarity of information on the stages of handling cases or legal services and Excellencies of accomplishing the legal services to certain legal matters. The results of CSI analysis are 85.58% indicating that the index of service users' satisfaction in Jam Datun is "Extremely Satisfied."*

Keywords: *jam datun, importance performance analysis, customer satisfaction index, the attorney general's office of the republic of indonesia, service*

Abstrak: Kejaksaan Republik Indonesia merupakan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang perdata dan tata usaha negara yang kewenangannya dilaksanakan oleh Jaksa Agung Muda Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (Jam Datun). Penelitian ini bertujuan mengkaji kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Jam Datun dengan menganalisis variabel layanan yang memiliki tingkat kepentingan terhadap kepuasan pengguna layanan dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan Jam Datun. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel jenuh dengan teknis survey secara daring kepada seluruh pengguna layanan Jam Datun pada tahun 2021 yang berjumlah 82 pengguna layanan yaitu Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Anak Perusahaan BUMN dan Afiliasinya, serta Konsorsium BUMN. Analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut terpenting berdasarkan persepsi pengguna layanan adalah kejelasan informasi tahapan-tahapan penanganan perkara atau pelayanan hukum dan Kelengkapan hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dapat menjawab seluruh permasalahan. Hasil analisis CSI adalah 85,58% menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengguna layanan di Jam Datun masuk dalam kategori "Sangat Puas".

Kata kunci: jam datun, analisis kinerja kepentingan, indeks kepuasan pelanggan, kejaksaan agung republik indonesia, pelayanan

Riwayat artikel:

Diterima

27 Juni 2022

Revisi

18 Juli 2022

Disetujui

1 Agustus 2022

Tersedia online

30 September 2022

This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)



¹ Corresponding author:

Email: asepjpn.ipb@gmail.com

PENDAHULUAN

Kejaksaan merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik, khususnya pelayanan di bidang perdata dan tata usaha negara yang kewenangannya dilaksanakan oleh Jaksa Agung Muda Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (Jam Datun). Undang-Undang (UU) Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan UU Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia, serta Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 38 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan RI. sebagaimana telah diubah terakhir dengan Perpres Nomor 15 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Perpres Nomor 38 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja RI., mengatur ruang lingkup bidang perdata dan tata usaha negara terdiri dari lima fungsi layanan. Kelima fungsi tersebut yaitu penegakan hukum, bantuan hukum, pertimbangan hukum, dan tindakan hukum lain kepada negara atau pemerintah, meliputi lembaga atau badan negara, lembaga atau instansi pemerintah pusat dan daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di bidang perdata dan tata usaha negara untuk menyelamatkan, memulihkan kekayaan negara, menegakkan kewibawaan pemerintah dan negara, serta memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat.

Kewenangan Kejaksaan yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Jam Datun di bidang perdata dan tata usaha negara, merupakan kewenangan atributif yang melekat dan diberikan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut diselenggarakan dan diberikan kepada para pengguna layanan secara cuma-cuma, namun pada praktiknya layanan bebas

biaya tidak menjamin para pengguna layanan bersedia menggunakan layanan pada Jam Datun. Oleh karena itu Jam Datun perlu melakukan evaluasi dalam rangka memberikan pelayanan yang prima (*service excellent*) dan berkualitas sesuai harapan pengguna layanan. Menurut Angliawati (2016), konsep kualitas merupakan ukuran keberhasilan organisasi tidak saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Zauhari (2001) mengemukakan bahwa negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, karenanya peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) akan menjadi penting. Kedua pandangan tersebut selaras dengan program reformasi birokrasi yang tengah dicanangkan oleh pemerintah, melalui upaya pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/ Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (ZI-WBK/WBBM). Ukuran pencapaian reformasi birokrasi tersebut antara lain dilihat dari keberhasilan satuan kerja pemerintah dalam melaksanakan penguatan kualitas pelayanan publik.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan Jam Datun sampai saat ini masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil evaluasi pencapaian program Reformasi Birokrasi pembangunan ZI-WBK/WBBM dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) tahun 2020 dan 2021, yang merekomendasikan agar Jam Datun terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan menemukan inovasi-inovasi lain yang dapat mengefisienkan proses pelayanan. Asumsi bahwa pelayanan belum optimal pada Jam Datun juga didukung dengan data penurunan jumlah penanganan perkara pada tiga tahun terakhir dari kelima fungsi bidang perdata dan tata usaha negara pada Jam Datun (Tabel 1).

Tabel 1. Total Penanganan Perkara Jam Datun 2019-2021

Fungsi	Jumlah Penanganan Perkara		
	2019	2020	2021
Penegakan Hukum	-	-	-
Bantuan Hukum	362	111	125
Pertimbangan Hukum	156	126	207
Tindakan Hukum Lain	12	11	7
Pelayanan Hukum	30	11	5

Pratiwi *et al.* dalam Yulia *et al.* (2016) mengemukakan bahwa penilaian mengenai tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan tergantung dari bagaimana konsumen merasakan layanan yang diberikan dalam hubungannya dengan apa yang mereka harapkan. Pendapat ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tu Ye *et al.* (2011), Baroroh (2014) dan Adiningsih *et al.* (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas menyesuaikan dengan harapan konsumen. Oleh karena itu beragam penelitian mengenai kualitas pelayanan berdasarkan pada persepsi kepuasan konsumen atau pelanggan, seperti penelitian oleh Firatmadi (2017) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Pelita Air Service), dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dibanding dengan variabel persepsi harga yang hanya sedikit akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian lainnya oleh Yakti (2018) mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Satisfaction* Indeks Dan *Service Quality* (Studi Kasus di Amayasuites Hotel Yogyakarta), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan memperoleh persentase 73% dan secara tabel interpretasi pelanggan merasa memprihatinkan, kemudian *service quality* terlihat atribut-atribut yang memiliki nilai negatif dan berarti nilai persepsi pelanggan terhadap pelayanan masih kurang dari harapan/ekspektasi yang diinginkan.

Menurut Parasuraman *et al.* (1998) bahwa konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yaitu: Bukti Fisik (*tangible*) yaitu fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pegawai; Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memenuhi layanan yang dijanjikan secara cepat dan akurat; Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan tanggap; Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada institusi; dan Empati (*empathy*) yaitu kepedulian dan perhatian yang tulus dari individu (pegawai) kepada pelanggan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Phiri dan Mcwabe (2013) menambahkan bahwa dalam metode ini dilakukan pengukuran harapan dan kinerja dari atribut-atribut pelayanan yang tergabung

dalam lima dimensi pelayanan. Gap/ selisih untuk tiap atribut dimensi dihitung dengan pengurangan antara skor kinerja atribut pelayanan dengan skor harapan konsumen (Yousapronpaiboon dan Phondej, 2014). Selisih yang bernilai positif menunjukkan pelayanan telah memenuhi harapan, sebaliknya selisih yang bernilai negatif menunjukkan pelayanan dibawah harapan konsumen dan kualitas pelayanan dianggap tidak memuaskan (Sharabi dan Davidow, 2010).

Penelitian ini menganalisis variabel layanan yang memiliki tingkat kepentingan terhadap kepuasan pengguna layanan dan mengkaji kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas layanan Jam Datun. Variabel yang digunakan yaitu variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sebagai variabel penyusun menganalisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis tersebut selanjutnya digunakan sebagai penentu nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) bagi pengguna layanan Jam Datun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kejaksaan Republik Indonesia pada Jaksa Agung Muda Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara, Jalan Sultan Hasanuddin No. 1 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2014) data primer merupakan data asli yang dikumpulkan oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus, sedangkan data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain yang bukan oleh periset itu sendiri untuk tujuan yang lain, artinya data yang diperoleh oleh pihak kedua.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada pengguna layanan Jam Datun secara daring melalui *Google Form* selama bulan Juni 2022. Kuesioner terdiri dari tiga bagian yaitu verifikasi responden yang pernah menggunakan layanan Jam Datun, karakteristik responden serta 42 pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan dan 42 pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan. Semua pertanyaan untuk tingkat kepuasan dan kepentingan diukur pada skala likert 1 sampai 5 dengan masing masing kategori: nilai 1 mewakili kategori “sangat tidak puas/sangat

tidak penting”, nilai 2 mewakili kategori “tidak puas/tidak penting”, nilai 3 mewakili kategori “cukup puas/cukup penting”, nilai 4 mewakili kategori “puas/penting”, dan nilai 5 mewakili kategori “sangat puas/sangat penting”. Metode pengambilan sampel adalah sampling jenuh atau sensus, karena semua anggota populasi yang berjumlah 82 pengguna layanan di Jam Datun (Laporan Penanganan Perkara Jam Datun tahun 2021), baik Instansi Pemerintah maupun organisasi digunakan sebagai sampel. Data Sekunder diperoleh dari dokumen penanganan perkara dan laporan hasil evaluasi pada Jam Datun, serta Studi Pustaka yaitu pengambilan data dari literatur yang berkaitan dengan topik penelitian seperti peraturan perundang-undangan, tesis, jurnal, prosiding, dokumen instansi, dan buku. Metode analisis data melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014), uji validitas adalah derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid ketika pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika sudah diuji kemudian tidak valid, maka pernyataan tersebut tidak dapat digunakan. Pernyataan yang sudah valid kemudian dapat diukur reliabilitasnya. Uji validitas data dapat menggunakan rumus *Product Evaluation Moment* (Suharsimi, 2010).

$$r_{yx} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X) \times (\sum Y)}{\sqrt{\{(N \sum X^2) - (\sum X)^2\} \times \{(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan: r_{yx} (koefisien korelasi suatu butir); X (skor suatu butir); N (jumlah responden); Y (skor total responden).

Dasar mengambil keputusan: Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid) dan Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Uji Reliabilitas

Menurut Riduan dan Sunarto (2014), reliabilitas menunjuk pada pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah dianggap baik. Reliabel artinya dapat dipercaya dan diandalkan, sehingga beberapa kali diulang hasilnya akan tetap sama (konsisten). Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila diberikan secara berulang – ulang terhadap kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Tingkat reliabilitas dapat diukur dengan membandingkan nilai *Cronbach Alpha* (α), yaitu jika *Cronbach Alpha* (α) $>$ 0,60 maka reliable, jika *Cronbach Alpha* (α) $<$ 0,60 maka tidak reliable. Rumus mengukur reliabilitas adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right) \left(1 - \frac{\sum a_i^2}{\sigma_i^2}\right)$$

Keterangan: r_{11} (koefisien korelasi suatu butir); $\sum a_i^2$ (total varian butir); n (banyaknya butir pertanyaan); σ_i^2 (total varian).

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah teknik penelitian bisnis yang dikembangkan sebagai alat pemasaran untuk merumuskan manajemen strategi (Martilla dan James dalam Sever, 2015). Walaupun analisis IPA utamanya dikembangkan untuk pemasaran, namun alat ini dapat digunakan pada berbagai bidang (Sever, 2015). Skor penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan diukur pada masing-masing kategori yaitu 1 (sangat tidak puas/sangat tidak penting), 2 (tidak puas/tidak penting), 3 (cukup puas/cukup penting), 4 (puas/penting), dan 5 (sangat puas/sangat penting).

Berdasarkan hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen maka akan dilihat suatu perhitungan mengenai skor akhir yang menjadi titik prioritas perbaikan. Pada penelitian ini terdapat dua atribut yang diwakili huruf X untuk tingkat kepuasan konsumen dan Y untuk tingkat kepentingan konsumen, yang dirumuskan:

$$TK = \frac{X}{y} \times 100 \quad \bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan: TK (Tingkat kesesuaian responden); \bar{X} (Skor rata-rata tingkat kepuasan/kinerja); X (Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kinerja)); Y (Skor rata-rata tingkat kepentingan/ekspektasi); \bar{Y} (Skor penilaian kepentingan pengguna jasa); n (Jumlah responden)

Selanjutnya unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y, seperti pada Gambar 1.

Kepentingan (Y)		Kepuasan (X)
Kuadran I Prioritas Utama	Kuadran II Pertahankan Prestasi	
Kuadran III Prioritas Rendah	Kuadran IV Berlebihan	

Gambar 1. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (Safiera, 2017)

Interpretasi Gambar 1 menurut Ong dan Pambudi (2014) adalah **Kuadran I (Prioritas Utama)**, terdapat indikator – indikator yang dianggap penting dan atau diharapkan oleh konsumen namun kinerjanya dinilai belum memuaskan konsumen sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumberdayanya guna meningkatkan indikator yang masuk pada kuadran I; **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**, terdapat indikator – indikator yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja indikator yang terdapat pada kuadran II; **Kuadran III (Prioritas Rendah)**, terdapat indikator – indikator yang dianggap memiliki tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada indikator – indikator tersebut; **Kuadran IV (Berlebihan)**, terdapat indikator – indikator yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumberdaya yang terkait pada indikator tersebut kepada indikator lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan pengukuran kepuasan yang baik karena merangkum penilaian pengguna atau konsumen tentang berbagai atribut pelayanan dalam skor tunggal. Semakin akurat pemilihan atribut, semakin akurat ukuran kepuasan keseluruhan (Eboli dan Mazzulla, 2009). Metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut: Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), nilai ini terdapat dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut. Menurut Aritonang (2005), perhitungan dilakukan sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) atau rata-rata skor penting. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan: n (jumlah responden); Y (nilai kepentingan atribut Y ke-i)

2. Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Keterangan: p (Atribut kepentingan ke-p)

3. Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Keterangan: p (Atribut kepentingan ke-p); HS (Skala maksimum yang digunakan)

Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50% maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas, sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50% maka pengguna jasa belum dikatakan puas. Nilai CSI dibagi dalam lima kriteria, yakni: 80% - ≤ 100% kategori Sangat Puas, 60% - ≤ 80% kategori puas, 40% - ≤ 60% kategori cukup puas, 20% - ≤ 40% kategori tidak puas, dan 0% - ≤ 20% kategori sangat tidak puas.

Hipotesis

Peningkatan kepuasan pengguna layanan berdasarkan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat meningkatkan kualitas pelayanan Jam Datun. Hal ini senada dengan pendapat Parasuraman *et al.* (1998) bahwa konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Kerangka penelitian ini selengkapnya pada Gambar 2.

HASIL

Karakteristik Responden

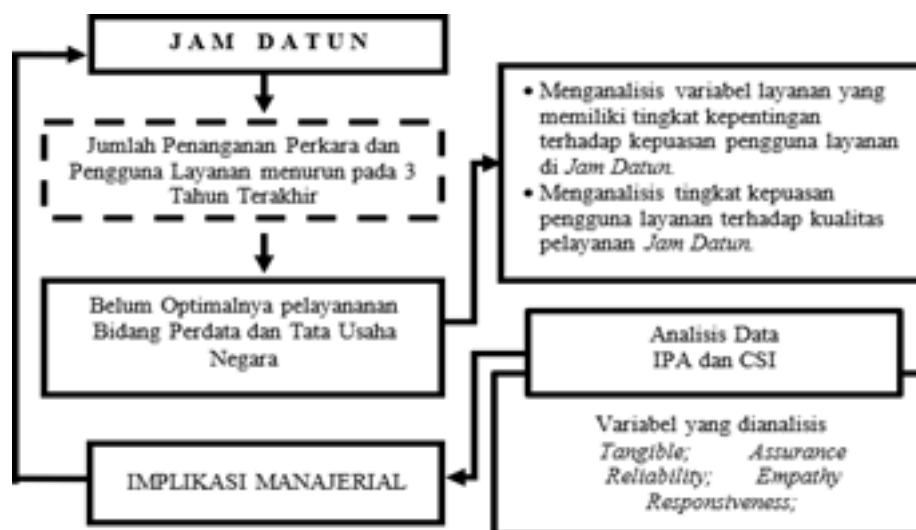
Karakteristik responden adalah gambaran responden ditinjau dari jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir, dan cluster pengguna layanan Jam Datun. Jumlah responden yang berjumlah 82 responden dengan karakteristik yang disajikan pada Tabel 2.

Hasil uji validitas dengan nilai r-hitung pada atribut *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* kesemuanya melebihi r-tabel sebesar 0,2172, sehingga seluruh item pertanyaan dapat disimpulkan valid dan tidak ada item yang ditolak atau hilang dalam

pengujian ini. Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan oleh *cronbach's alpha* tidak ada nilai yang kurang dari 0,60, sehingga keseluruhan dapat diterima atau reliabel. 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*.

Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Kualitas Layanan Jam Datun

Pemetaan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas layanan Jam Datun disajikan ke dalam diagram kartesius IPA. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (*x*, *y*), dimana *x* merupakan rata-rata dari skor tingkat kinerja seluruh faktor dan *y* adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2011). Letak kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ini memungkinkan pihak penyelenggara untuk segera melakukan perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh responden dalam jangka waktu yang relatif dekat. Setiap kuadran dijelaskan dengan interpretasi, sebagai berikut:



Gambar 2 Kerangka pemikiran penelitian

Tabel 2 Karakteristik Responden (n = 82 Reponden)

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Proporsi (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	59	71,95
	Perempuan	22	26,83
Usia	20 – 29 Tahun	7	8,54
	30 – 39 Tahun	34	41,46
	40 - 49 Tahun	24	29,27
	> 50 Tahun	17	20,73
Pendidikan Terakhir	Sarjana (S1)	33	40,24
	Pascasarjana (S2)	48	58,54
Pengguna Layanan	Anak Perusahaan BUMN dan Afiliasinya	11	13,41
	Badan Usaha Milik Negara (BUMN)	44	53,66
	Konsorsium	1	1,22
	Pemerintah Pusat	26	31,71

Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini terdapat atribut dianggap penting dan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber daya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini, dalam penelitian ini atribut yang berada di kuadran I, yakni kejelasan informasi tahapan- tahapan penanganan perkara atau pelayanan hukum (Rp3) dan kelengkapan hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dapat menjawab seluruh permasalahan (As5). Kejelasan informasi tahapan penanganan perkara saat ini terus dilakukan perbaikan dengan melakukan pembaharuan Peraturan Operasional Baku (POB). Sedangkan kelengkapan hasil penanganan perkara, beberapa diantaranya tidak dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan karena beberapa alasan seperti adanya konflik kepentingan dengan penanganan perkara lain, permohonan dimaksudkan sebagai pembenaran atas kebijakan atau aksi korporasi 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)

Pada kuadran ini terdapat atribut dianggap penting dan diharapkan sebagai penunjang kepuasan sehingga penyelenggara wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut, dalam penelitian ini atribut yang berada di kuadran II, yakni: Fasilitas Masjid dan Mushola tersedia dengan rapih, bersih dan nyaman (Tn8), Jumlah JPN yang 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 (R12), Petugas cepat dalam melayani administrasi penanganan perkara atau pelayanan hukum (R13), JPN yang ditugaskan/ diperintahkan dalam penanganan perkara atau dalam memberikan pelayanan hukum memiliki sertifikasi keahlian khusus yang relevan dengan permasalahan hukum yang dimohonkan (R15), JPN bertindak cepat dan akurat dalam penanganan perkara atau dalam memberikan pelayanan hukum (R16), Kejelasan dalam pertimbangan hukum, serta saran/rekomendasi dari (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 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 JPN dalam penanganan perkara atau dalam memberikan pelayanan hukum (Em2), Inisiatif JPN dalam menggali dan mendalami permasalahan hukum yang dimohonkan (Em3), Inisiatif JPN dalam memberikan solusi penyelesaian permasalahan hukum yang dimohonkan, sesuai peraturan perundang-

undangan yang berlaku (Em4), JPN memiliki waktu yang fleksibel untuk dihubungi dan/atau berkonsultasi terkait penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dimohonkan (Em5), dan Keramahan dan kesopanan petugas dalam menyampaikan hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum (Em6).

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat atribut yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh pengguna layanan sehingga penyelenggara dianggap tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada atribut ini, berikut adalah atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini, yakni 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 tartata dengan rapih dan mudah dipahami (Tn3), Sarana ruang tunggu tersedia dengan rapih, bersih dan nyaman (Tn4), Internet/wifi tersedia dan mudah di akses (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 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)

Pada kuadran ini terdapat atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pengguna layanan sehingga penyelenggara lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada atribut lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Berikut adalah atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini, yakni: 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).

Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Jam Datun*

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan *Jam Datun* secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut. Setelah dilakukan penelitian dan dilakukan perhitungan CSI, diketahui bahwa nilai CSI yang dihasilkan dari penelitian ini adalah 85.58% (Tabel 3). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan *Jam Datun* secara keseluruhan dapat dikatakan Puas yang berartit bahwa kinerja kualitas pelayanan *Jam Datun* mencapai harapan dari para pengguna layanan *Jam Datun*. Di sisi yang bersamaan jumlah MIS (*Mean Satisfaction Score*) sebesar 187,65 dan MSS (*Mean Importance Score*) sebesar 179,54 dengan masing-masing rata-rata MIS (*Mean Satisfaction Score*) dan MSS (*Mean Importance Score*) 4,47 dan 4,27. Sementara nilai *Weight Total (WT)* sebesar 427,88.

Harapan pengguna layanan ini dapat terbentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta pelayanan dan informasi dari *Jam Datun* selaku pihak yang memberikan layanan. Kepuasan pengguna layanan yang tinggi berkorelasi positif dengan kedatangan kembali untuk menggunakan pelayanan dari *Jam Datun*. Hasil CSI (*Customer Satisfaction Index*) tersebut dapat ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada atribut kinerja berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)*, khususnya pada Kuadran I. Hal-hal tersebut merupakan hal yang sangat prioritas untuk ditingkatkan, karena memberikan pengaruh besar dalam menentukan kepuasan.

Tabel 3. Interpretasi kepuasan konsumen berdasarkan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Atribut	Mean Satisfaction Score (MIS)	Mean Importance Score (MSS)	Nilai Selisih (GAP)	Tingkat Kesesuaian (TK)	Weight Factor (WF)	Weight Score (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					
<i>Weight Total (WT)</i>						427,88	
<i>Customer Satisfaction Index</i>						85,58 % (Kategori Sangat Puas)	

Implikasi Menejerial

Peningkatan kualitas pelayanan Jaksa Agung Muda Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara Kejaksaan Agung Republik Indonesia (Jam Datun) sangatlah penting. Peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan hasil pada kuadran I yang secara operasional yakni kejelasan informasi tahapan-tahapan penanganan perkara atau pelayanan hukum (Rp3) dan kelengkapan hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dapat menjawab seluruh permasalahan (As5), antara lain dapat dilakukan dengan melakukan pembaharuan terhadap Peraturan Operasional Baku (POB) diikuti dengan Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis penanganan perkara di bidang perdata dan tata usaha negara. Selain itu pengembangan (JPN) berbasis kompetensi juga perlu ditingkatkan, sehingga JPN yang ditugaskan tidak hanya sekedar mengetahui aspek normatif peraturan perundang-undangan, tetapi juga dapat menerapkannya dalam tataran praktis sesuai lingkup permasalahan perdata dan tata usaha negara yang dimohonkan oleh pengguna layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini terbatas pada identifikasi atribut-atribut layanan serta melihat tingkat kepuasan pengguna layanan Jam Datun menghasilkan kesimpulan bahwa Atribut yang dianggap penting dan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber daya guna meningkatkan performa yang masuk kuadran I, yakni kejelasan informasi tahapan-tahapan penanganan perkara atau pelayanan hukum (Rp3) dan Kelengkapan hasil penanganan perkara atau pelayanan hukum yang dapat menjawab seluruh permasalahan (As5). Adapun tingkat kepuasan pengguna layanan pada Jam Datun berdasarkan hasil perhitungan CSI diperoleh persentase sebesar 85,58%, menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengguna layanan Jam Datun masuk dalam kategori "Sangat Puas".

Saran

Jam Datun dapat 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. Hasil penelitian ini dapat ditindaklanjuti dengan penelitian-penelitian terhadap pihak-pihak lain yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih lengkap dan lebih obyektif mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih KP, Nurmalina R, Djamaludin MD. 2015. Customer satisfaction and loyalty of a franchise product evidence from nasi bebek ginyo restaurant in Jakarta. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship* 1(1):42–50.
- Angliawati RY. 2016. Peran remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik: Theoretical review. *Jurnal Ecconomica* 7(2)203–213.
- Arikunto S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang RL. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Baroroh F. 2014. Evaluasi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. *Pharmacia* 4(2):135–141.
- Eboli L, Mazzulla G. 2009. A new customer satisfaction index for evaluating transit service quality. *Journal of Public Transportation* 12(3): 21–37.
- Firatmadi A. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus PT. Pelita Air Service). *Journal Of Business Studies* 2(2):90–105.
- Ghozali I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit UNDIP.
- Ong JO, Pambudi J. 2014. Analisis kepuasan pelanggan dengan important performance analysis di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo Persero). *Jurnal Teknik Industri (Jati Undip)* 9(1):1–10.
- Parasuraman A, Zeithaml A, Berry LL. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1):12–40.
- Phiri MA, Mewabe T. 2013. Customers' expectation and perceptions of service quality: The case of pick n pay supermarket stores in Pietermaritzburg Area, South Africa. *International Journal of Research in Social Sciences* 3(1): 96–104.
- Riduwan, Sunarto. 2014. *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi,*

- Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sever I. 2015. Importance-performance analysis: A valid management tool. *Tourism Management* 48:43–53.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto MA. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Safiera F, Seyawan 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):84-92.
- Sharabi M, Davidow M. 2010. Service quality implementation: problems and solutions. *International Journal of Quality and Service Sciences* 2(2):189–205
- Tu Y, Lin S, Chang Y. 2011. Relationships among service quality, customer satisfaction and customer loyalty in chain restaurant. *Management and Business Journal* 3:52–70.
- Yakti GIW. 2018. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode customer satisfaction indeks dan service quality (studi kasus di Amayasuites Hotel Yogyakarta) [skripsi]. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Yousapronpaiboon K, Phondej W. 2014. Measuring Pharmacy Service Quality of Public Hospitals in Thailand. Di dalam: Proceedings of 9th Annual London Business Research Conference; Thailand, 4-5 August 2014. hlm 1–13.
- 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): 312–322.
- Zauhari S. 2001. Administrasi pelayanan publik: Sebuah perbincangan awal. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Publik* 1(2).