



## Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Antar dan Ambil Barang Bukti di Kejaksaan Negeri Banyuwangi

**Galih Tri Widodo<sup>1</sup>, Yuniorita Indah Handayani<sup>2</sup>, Lia Rachmawati<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Institut Teknologi dan Sains Mandala

Jl. Sumatra No.118-120, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121 tlp (0331) 334324

e-mail: [galihhrt@gmail.com](mailto:galihhrt@gmail.com)<sup>1</sup>, [yuniorita@itsm.ac.id](mailto:yuniorita@itsm.ac.id)<sup>2</sup>, [lia\\_rachmawati@itsm.ac.id](mailto:lia_rachmawati@itsm.ac.id)<sup>3</sup>

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received 11 Agustus 2025

Received in revised form 18 September 2025

Accepted 29 September 2025

Available online 30 Oktober 2025

### ABSTRACT

*The objective of this study is to examine how the quality of discussion, service procedures, policy implementation, staff competence and service transparency affect the population's satisfaction with the provision and receipt of information. The data were collected using quantitative descriptive methods such as observation, questionnaires, interviews and documentation. Multiple linear regression was used to assess the suitability of the model. The model was then tested for its validity, reliability and compliance with classical assumptions. The results of the study show that each of the independent variables has both a partial and significant positive effect on population satisfaction. The implementation of policies that ensure service transparency, staff competence, service procedures and service quality has the greatest impact. These results support the idea that the integration of these five elements is vital to creating a public service system that is responsive, transparent and aimed at public satisfaction.*

**Keywords:** service quality, service procedures, policy implementation, staff competence, service transparency

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana kualitas layanan, prosedur layanan, implementasi kebijakan, kompetensi staf, dan transparansi layanan memengaruhi kepuasan publik terhadap penyediaan dan pengumpulan layanan bukti. Metode deskriptif-kuantitatif menggunakan observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Regresi linier berganda digunakan untuk menguji kelayakan model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik, baik secara parsial maupun simultan. Implementasi kebijakan memberikan pengaruh terbesar, diikuti oleh transparansi layanan, kompetensi petugas, prosedur layanan, dan kualitas pelayanan. Temuan ini mendukung gagasan bahwa menggabungkan kelima elemen ini adalah kunci untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berfokus pada pemenuhan kebutuhan publik.

Received 11 Agustus, 2025; Revised 18 September, 2025; Accepted 29 September, 2025

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, prosedur layanan, implementasi kebijakan, kompetensi petugas, transparansi layanan

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator krusial dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena kualitas layanan yang optimal mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan publik, serta memperkuat legitimasi lembaga pemerintah [1, 2, 3, 4]. Dalam menanggapi kinerja instansi pemerintah, kepuasan publik meningkat. Persepsi kualitas layanan merupakan penentu utama kepuasan publik [5]. Pelayanan publik menentukan tingkat kepuasan publik. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab dan terus berupaya memberikan layanan terbaik kepada warganya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan publik sangat penting untuk manajemen yang efektif dan memenuhi kebutuhan publik [6]. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan model SERVQUAL dalam kerangka teori kualitas layanan, yang mencakup lima dimensi utama: bukti fisik (*tangibles*), kepercayaan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepercayaan (*confidential*), dan empati (*empathy*) [7]. Pengguna dapat lebih puas dan loyal terhadap layanan mereka jika kelima dimensi ini digunakan dengan benar [8]. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip tersebut masih menghadapi berbagai kendala, khususnya pada sektor pelayanan publik di lembaga penegak hukum.

Seperti situasi di Kejaksaaan Negeri Banyuwangi, di mana proses penyediaan dan pengumpulan bukti tidak terorganisir dengan baik. Pada tahun 2024, 89 alat bukti yang sah secara hukum berhasil dikumpulkan oleh pihak berwenang. 5 barang diantar langsung, dan 20 barang belum diambil. Kondisi ini mengakibatkan penumpukan barang bukti di ruang penyimpanan, yang berpotensi menimbulkan permasalahan administratif maupun keamanan. Faktor-faktor yang memengaruhi kondisi tersebut antara lain kualitas layanan yang belum memenuhi ekspektasi masyarakat, prosedur yang rumit dan birokratis, implementasi kebijakan yang belum konsisten, kompetensi petugas yang belum merata, serta minimnya transparansi informasi terkait persyaratan dan alur layanan [9, 10]. Kesenjangan antara standar pelayanan publik yang diharapkan dengan realitas pelaksanaan di lapangan menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan menyeluruh. Penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di berbagai sektor [11, 12, 13], namun kajian yang secara spesifik membahas layanan antar dan ambil barang bukti di lingkungan kejaksaaan masih sangat terbatas. Padahal, layanan ini memiliki peran strategis dalam membangun citra positif lembaga penegak hukum serta meningkatkan kepercayaan publik.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengkaji dampak berbagai faktor terkait pelayanan publik, seperti kualitas pelayanan, prosedur pemberian layanan, implementasi kebijakan, kompetensi staf, dan transparansi informasi, terhadap kepuasan publik terhadap pelayanan di Kejaksaaan Negeri Banyuwangi, serta pengumpulan bukti. Penelitian ini bertujuan untuk menjadi dasar pengembangan metode peningkatan efisiensi, responsivitas, dan akuntabilitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap Kejaksaaan Negeri.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### *Good Governance*

Prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan (*good governance*) yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efisiensi dan supremasi hukum disebut tata kelola pemerintahan yang baik atau administrasi publik yang baik [14]. Prinsip ini menjadi landasan penting dalam pelayanan publik karena memastikan bahwa proses pelayanan dilakukan secara adil, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut UNDP, good governance mencakup delapan karakteristik utama: partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas, dan akuntabilitas [15]. Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, penerapan good governance diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya keterbukaan informasi, keadilan, dan kepastian hukum dalam setiap layanan.

### **Kualitas Pelayanan**

Dalam pemasaran jasa, interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung, sehingga kualitas layanan menjadi sangat penting [16]. Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengusulkan model SERVQUAL, yang mencakup lima elemen: empati, keandalan, daya tanggap, kepercayaan dan bukti fisik [7]. Studi terbaru menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan di berbagai bidang [11, 17].

### **Prosedur Layanan**

Prosedur layanan adalah rangkaian langkah atau tata cara yang harus dilalui masyarakat untuk memperoleh pelayanan tertentu [18]. Prosedur yang sederhana, jelas, dan transparan akan meningkatkan kepuasan masyarakat [19]. Sebaliknya, prosedur yang rumit dan berbelit-belit dapat menurunkan kepercayaan publik. Penelitian Fitriyani & Wahyuni menunjukkan bahwa prosedur layanan yang efisien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat [20].

### **Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan adalah proses penerapan keputusan atau kebijakan publik ke dalam tindakan nyata. Implementasi yang sukses bergantung pada komunikasi, sumber daya, penempatan pelaksana, dan struktur birokrasi. Ketika kebijakan pelayanan publik diimplementasikan dengan baik, masyarakat akan lebih puas [21].

### **Kompetensi Petugas**

Kompetensi petugas adalah karakteristik dasar yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mempengaruhi kinerja. Kompetensi yang tinggi akan meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat dan efektivitas pelayanan. Penelitian Nieda Havizah and Murjani menunjukkan bahwa kompetensi petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat [22].

### **Transparansi Layanan**

Transparansi layanan adalah keterbukaan informasi, prosedur, biaya, dan waktu pelayanan kepada publik. Transparansi mencegah praktik korupsi, meningkatkan akuntabilitas, dan membangun kepercayaan masyarakat. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat [23].

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan secara keseluruhan adalah perasaan senang atau kecewa yang terjadi ketika Anda membandingkan harapan Anda terhadap suatu layanan dengan bagaimana layanan tersebut diberikan [5]. Kepuasan merupakan ukuran keberhasilan pemberian layanan publik dan mempengaruhi komitmen dan partisipasi publik [6].

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan analisis datanya didasarkan pada observasi, kuesioner, dokumentasi, dan wawancara langsung oleh peneliti. Data yang terkumpul akan dianalisis secara sistematis untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai pokok bahasan penelitian, yang meliputi kualitas pelayanan, prosedur pelayanan, implementasi kebijakan, dan kepuasan publik terhadap Kejaksaan Negeri Banyuwangi.

Studi ini menggunakan sampel yang luas dari seluruh kelompok demografi pengguna layanan bukti gratis. Prosedur layanan ( $X_1$ ), kualitas layanan ( $X_2$ ), implementasi kebijakan ( $X_3$ ), kompetensi pegawai ( $X_4$ ), dan transparansi layanan ( $X_5$ ) merupakan variabel-variabelnya. Variabel dependennya adalah kepuasan publik ( $Y$ ). Pengujian instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda digunakan dalam studi ini. Model regresi yang digunakan dalam studi ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e \quad (1)$$

dimana:

$Y$	= Kepuasan Pengguna
$X_1$	= Kualitas Layanan
$X_2$	= Prosedur Layanan
$X_3$	= Implementasi Kebijakan
$X_4$	= Kompetensi Petugas
$X_5$	= Transparansi Layanan
$\beta_0$	= Constant
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$	= Regression Coefficients
$e$	= Error

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Validasi

Variabel / Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>			
X <sub>1.1</sub> Tangibles (Bukti Fisik)	0,763	0.2006	Valid
X <sub>1.2</sub> Reliability (Keandalan)	0,711	0.2006	Valid
X <sub>1.3</sub> Responsiveness (Daya Tanggap)	0,730	0.2006	Valid
X <sub>1.4</sub> Assurance (Jaminan dan Kepastian)	0,730	0.2006	Valid
X <sub>1.5</sub> Empathy (Empati)	0,611	0.2006	Valid
<b>Prosedur Layanan (X2)</b>			
X <sub>2.1</sub> Sederhana (Mudah Dipahami oleh Masyarakat)	0,740	0.2006	Valid
X <sub>2.2</sub> Transparan (Tidak Menyembunyikan Alur Pelayanan)	0,646	0.2006	Valid
X <sub>2.3</sub> Efisien (Tidak Memakan Waktu yang Lama)	0,739	0.2006	Valid
X <sub>2.4</sub> Terstandarisasi (Diterapkan Konsisten Sesuai Peraturan)	0,721	0.2006	Valid
X <sub>2.5</sub> Akuntabel (Dapat Dipertanggungjawabkan dari Setiap Tahapan Prosedurnya)	0,700	0.2006	Valid
<b>Implementasi Kebijakan (X3)</b>			
X <sub>3.1</sub> Komunikasi	0,886	0.2006	Valid
X <sub>3.2</sub> Sumber Daya	0,842	0.2006	Valid
X <sub>3.3</sub> Sikap Pelaksana	0,897	0.2006	Valid
X <sub>3.4</sub> Struktur Birokrasi	0,939	0.2006	Valid
<b>Kompetensi Petugas (X4)</b>			
X <sub>4.1</sub> Hubungan Sosial di Tempat Kerja	0,898	0.2006	Valid
X <sub>4.2</sub> Persepsi terhadap Keadilan Organisasi	0,866	0.2006	Valid
X <sub>4.3</sub> Peluang Pengembangan Diri	0,891	0.2006	Valid
<b>Transparansi Layanan (X5)</b>			
X <sub>5.1</sub> Prosedur Pelayanan	0,718	0.2006	Valid
X <sub>5.2</sub> Biaya dan Tarif Layanan	0,651	0.2006	Valid
X <sub>5.3</sub> Waktu Penyelesaian	0,788	0.2006	Valid
X <sub>5.4</sub> Hak dan Kewajiban Masyarakat	0,774	0.2006	Valid
X <sub>5.5</sub> Mekanisme Pengaduan	0,729	0.2006	Valid
<b>Kepuasan Masyarakat (Y)</b>			
Y <sub>1</sub> Persyaratan	0,877	0.2006	Valid
Y <sub>2</sub> Prosedur	0,781	0.2006	Valid
Y <sub>3</sub> Waktu Penyelesaian	0,685	0.2006	Valid
Y <sub>4</sub> Biaya / Tarif	0,712	0.2006	Valid
Y <sub>5</sub> Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,633	0.2006	Valid
Y <sub>6</sub> Kompetensi Pelaksana	0,715	0.2006	Valid
Y <sub>7</sub> Perilaku Pelaksanaan	0,738	0.2006	Valid
Y <sub>8</sub> Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,660	0.2006	Valid
Y <sub>9</sub> Sarana dan Prasarana	0,670	0.2006	Valid

Sumber: Data yang telah diolah (2025)

Tabel 1 menyajikan hasil uji validitas, yang menunjukkan bahwa nilai koefisien r hitung untuk setiap indikator independen dan dependen lebih besar dari 0,2006. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur setiap variabel tidak hanya valid tetapi juga sangat reliabel.

Tabel 2. Uji Reliable

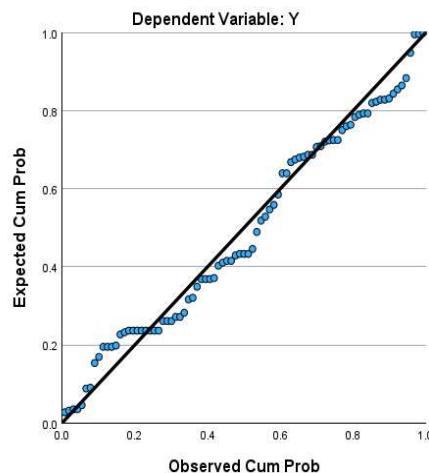
Jumlah Intrumen	cronbach's alpha	r tabel	Keterangan
X1	0.762	0.2006	Reliabel
X2	0.812	0.2006	Reliabel
X3	0.712	0.2006	Reliabel
X4	0.612	0.2006	Reliabel
X5	0.702	0.2006	Reliabel

Jumlah Intrumen	cronbach's alpha	r tabel	Keterangan
Y	0.882	0.2006	Reliabel

Sumber: Data yang telah diolah (2025)

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian dengan 31 pernyataan menghasilkan nilai alpha Cronbach di atas 0,2006, yang berarti dianggap reliabel.

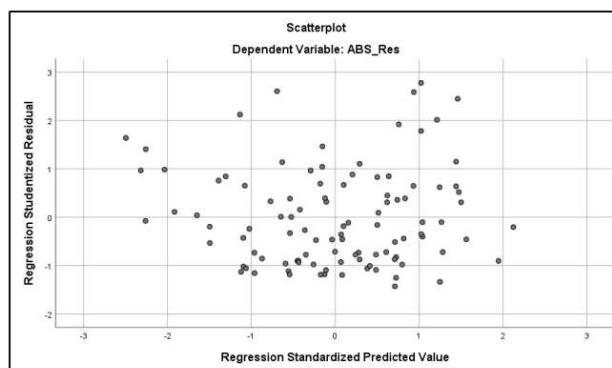
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Grafik P-P Grafik P-P normal dari regresi residu standar

Sumber: Data yang diolah (2025)

Karena titik-titik data terdistribusi dekat dengan garis diagonal, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1, plot normal dari residu regresi P-P standar.



Gambar 2. Diagram sebar

Sumber: Data yang diolah (2025)

Tidak ada titik yang tersebar di atas atau di bawah titik nol pada sumbu Y, yang menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.4 di atas.

Tabel 3. Hasil Analisis Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
X1	0.352	2.844
X2	0.358	2.795
X3	0.343	2.912
X4	0.320	2.812
X5	0.201	2.801

Sumber: Data yang telah diolah (2025)

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 4.10 di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai toleransi lebih besar dari 0,10 menunjukkan tidak adanya multikolinearitas, dan nilai VIF kurang dari 10,00 menunjukkan tidak adanya multikolinearitas. Selain itu, Tabel 4 menunjukkan hasil analisis regresi linier berganda yang dilakukan menggunakan SPSS Statistics 22.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Berganda Variabel Linier

Coefficients <sup>a</sup>						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.216	1.133		1.957	.054
	X1	.108	.081	.112	1.339	.004
	X2	.182	.082	.186	2.236	.028
	X3	.626	.081	.654	7.725	.001
	X4	.352	.071	.621	6.210	.021
	X5	.384	.079	.521	7.120	.013

Sumber: Data yang telah diolah (2025)

Berdasarkan hasil pengukuran regresi yang ditunjukkan dalam Tabel 4, persamaan regresi diperoleh sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

$$Y = 2.216 + 0,108X_1 + 0,182X_2 + 0,626X_3 + 0,352X_4 + 0,384X_5 + e$$

Analisis regresi menunjukkan bahwa konstanta (intersep) 2,216 bernilai positif, artinya kepuasan masyarakat tetap positif apabila seluruh variabel bebas dianggap konstan. Seluruh variabel bebas memiliki koefisien regresi positif, yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada masing-masing variabel akan meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan asumsi variabel lainnya tetap:

- Kualitas Pelayanan (X1): koefisien 0,108 – peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
- Prosedur Layanan (X2): koefisien 0,182 – prosedur layanan yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
- Implementasi Kebijakan (X3): koefisien 0,626 – implementasi kebijakan yang optimal memberikan pengaruh terbesar terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.
- Kompetensi Pegawai (X4): koefisien 0,352 – kompetensi pegawai yang lebih tinggi akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
- Transparansi Layanan (X5): koefisien 0,384 – transparansi layanan yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini, koefisien determinasi akan digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tabel 5 menyajikan hasil uji koefisien determinasi.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.895 <sup>a</sup>	.801	.793	.76046	

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data yang telah diolah (2025)

Nilai  $R^2$  yang disesuaikan (Adjusted  $R^2$ ) sebesar 0.793 berarti bahwa 0.793 (atau 79,3%) dari variabel kualitas layanan dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, prosedur layanan, implementasi kebijakan, kompetensi karyawan, dan transparansi layanan. Nilai 0,793 atau 79,3% menunjukkan bahwa model regresi memiliki daya penjelasan yang sangat kuat, dengan hanya 20,7% varians yang tersisa dijelaskan oleh faktor-faktor di luar model.

Tabel 6. Hasil uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1 Regression	188.052	3	62.684	18.395	0001 <sup>b</sup>	

Residual	46.842	81	.578
Total	234.894	84	

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Data yang telah diolah (2025)

Hasil uji simultan menunjukkan variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dan 18,392 lebih besar dari 3,097.

### Interpretasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas yang diuji yaitu kualitas pelayanan, prosedur pelayanan, implementasi kebijakan, kompetensi pejabat dan transparansi pelayanan, baik secara parsial maupun penuh berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan pada salah satu variabel akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat, dengan asumsi variabel lainnya tetap.

- a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kualitas pelayanan terbukti menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Dimensi bukti fisik seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas, keandalan dalam ketepatan prosedur, daya tanggap petugas, jaminan melalui profesionalisme, serta empati dalam interaksi, secara kolektif membentuk persepsi positif masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, profesional, dan humanis tidak hanya memenuhi harapan pengguna, tetapi juga mampu melampaunya, sehingga memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi.
- b. Pengaruh Prosedur Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Prosedur layanan yang sederhana, jelas, transparan, dan konsisten memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai informasi prosedur disampaikan dengan baik dan mudah diikuti. Hal ini meningkatkan efisiensi pelayanan dan membangun rasa percaya publik. Namun, efisiensi waktu dan konsistensi pelaksanaan prosedur masih memerlukan perbaikan agar kepuasan masyarakat dapat lebih optimal.
- c. Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kepuasan Masyarakat Implementasi kebijakan yang efektif ditandai dengan komunikasi yang jelas, sikap pelaksana yang responsif, dan koordinasi birokrasi yang baik mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, hasil penelitian mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek komunikasi yang lebih rinci, sikap proaktif petugas, serta penyederhanaan birokrasi agar pelayanan menjadi lebih responsif, adil, dan sesuai dengan kebutuhan publik.
- d. Pengaruh Kompetensi Petugas terhadap Kepuasan Masyarakat Kompetensi petugas, yang mencakup keterampilan teknis, interpersonal, dan konseptual, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Petugas dinilai cukup kompeten dalam menjalankan tugasnya, namun peningkatan diperlukan pada kemampuan komunikasi yang lebih jelas, sikap empatik, dan keramahan dalam pelayanan. Langkah ini diperlukan untuk meningkatkan hubungan antara masyarakat dan petugas.
- e. Pengaruh Transparansi Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Transparansi layanan, yang meliputi keterbukaan informasi prosedur, biaya, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban, serta mekanisme pengaduan, terbukti membangun kepercayaan publik. Masyarakat menilai transparansi layanan di Kejaksaan Negeri Banyuwangi sangat baik. Meski demikian, penyampaian informasi prosedur perlu dibuat lebih komunikatif dan mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat agar manfaat transparansi dapat dirasakan secara merata.
- f. Pengaruh Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Secara bersama-sama, kelima variabel tersebut membentuk sistem pelayanan publik yang saling mendukung dan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada satu faktor, melainkan pada integrasi seluruh elemen secara berkelanjutan. Pelayanan antar dan ambil barang bukti di Kejaksaan Negeri Banyuwangi dinilai sangat memuaskan, ditopang oleh kemudahan prosedur, ketepatan waktu, keterbukaan biaya, kompetensi petugas, dan penanganan keluhan yang baik. Namun, peningkatan pada aspek komunikasi, kejelasan kondisi barang bukti, sikap petugas, dan respons terhadap pengaduan akan semakin memperkuat kualitas layanan dan kepuasan publik.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa kualitas pelayanan, prosedur layanan, implementasi kebijakan, kompetensi petugas, dan transparansi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan antar dan ambil barang bukti di Kejaksan Negeri Banyuwangi, baik secara parsial maupun simultan. Secara rinci, kualitas pelayanan yang unggul terutama pada aspek empati dan assurance mampu membentuk persepsi positif publik. Prosedur layanan yang sederhana, jelas, dan transparan memudahkan masyarakat, meskipun efisiensi waktu dan konsistensi masih perlu ditingkatkan. Implementasi kebijakan yang efektif memerlukan komunikasi yang jelas, sikap pelaksana yang proaktif, dan struktur birokrasi yang efisien. Kompetensi petugas pada dimensi teknis, interpersonal, dan konseptual dinilai baik, namun peningkatan pada keterampilan teknis dan komunikasi interpersonal tetap diperlukan. Transparansi layanan, khususnya keterbukaan biaya, kepastian waktu, dan mekanisme pengaduan, dinilai sangat baik, walaupun penyampaian prosedur perlu lebih mudah diakses semua kalangan. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat terwujud melalui sinergi terpadu antara aspek teknis, prosedural, struktural, dan etis, sehingga membentuk sistem pelayanan yang responsif, terpercaya, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. M. Waimbo and F. Augustinah. "Evaluasi Kualitas Pelayanan dalam Mewujudkan Konsep Good Governance (Survei di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana)", *Soetomo Magister Ilm. Adm.*, vol. 2, no. 2, pp. 265 - 280, Mar. 2025. Retrieved from <https://ejurnal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/view/9059>
- [2] A. S. Finanda, J. F. Fadhila, and Hayat. "Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik". *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1); 74-78. Juli 2024. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- [3] I. Lestari, H. S. Utomo dan H.M. J. Amin. "Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Loa Janan". *Jurnal Administrative Reform*. Vol. 12, No. 01, 2024. Juni 2024. <http://dx.doi.org/10.30872/jar.v12i1.21588>
- [4] N. B. Rahmawati dan M. B. Z. Tjenreng. "Peran Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis". *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 313-323. Jan. 2025. DOI: <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1302>
- [5] R.A. Harisjati. "HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDUNG DI BIDANG PENDIDIKAN PERIODE 2019-2020". *Jurnal demokrasi dan politik lokal*. Vol 4 No 1. Pp. 15-26. Apr. 2022. DOI: <https://doi.org/10.25077/jdp.4.1.15-26.2022>
- [6] N. Y. Simarmata dan E. Sutrisno. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi". *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*. Vol.4 No.2 Sept. 2022. DOI: <https://doi.org/10.32834/jpap.v4i2.550>
- [7] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Business Research*, vol. 44, no. 1, pp. 5–37, 1999, doi: [10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3).
- [8] T. Agustiani, G. Gustina, dan I. Yuanita. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK NEGARA INDONESIA (BNI) CABANG KOTA SOLOK. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 1(3), 259–269.Des. 2022. DOI: <https://doi.org/10.35446/BISNISKOMPETIF.V1I3.1174>
- [9] D. Erlianti, E. M. Hijerah, and W. Adriani, "ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAMBILAN BARANG BUKTI TILANG PADA KANTOR KEJAKSAAN NEGERI DUMAI", *JUKIM*, vol. 1, no. 06, pp. 56–64, Dec. 2022. <https://doi.org/10.56127/jukim.v1i06.405>
- [10] B. Kurniawan, M. Sihombing, and H. Ridho, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Padang Lawas Utara", *j. gov. soc. politicol.*, vol. 12, no. 2, pp. 526–541, Apr. 2023. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i2.8696>
- [11] D. E. Fauzia, A. Rochaeni, dan S. Munawaroh, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA CIMAHI", *Caraka Prabu : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 8, no. 1, pp. 127-152, Jun. 2024. <https://doi.org/10.36859/jcp.v8i1.2249>

- [12] Ciptani dan M. N. Ifansyah, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA PULAU PADANG KECAMATAN PATANGKEP TUTUI", *JAPB*, vol. 7, no. 2, pp. 1199–1210, Oct. 2024. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1073>
- [13] M. F. Razaq and Susiani, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG", *JAPB*, vol. 7, no. 2, pp. 1321–1334, Oct. 2024. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1081>
- [14] LAN RI and BPKP, *Pedoman Transparansi Layanan Publik*. Jakarta, 2020, pp. 12–18.
- [15] UNDP, *Governance Principles for Public Service Delivery*. New York: United Nations Development Programme, 2019, pp. 15–22
- [16] N. K. I. N. Putri, A. A. P. Agung, and N. P. N. Anggraini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Suar Nusa Jaya Tour," *VALUES*, Vol. 2, no. 2, Oct. 2021. Retrieved from <https://ejournal.unmas.ac.id/index.php/value/article/view/2681>
- [17] B. J. Sinaga, "Pemahaman Faktor-Faktor yang Berperan dalam Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba," *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan Kewirausahaan*, vol. 15, no. 8, Jan. 2025. <https://doi.org/10.59188/covalue.v15i8.5020>
- [18] W. Rita, "Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis". *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*. 1(1) 18-27. Sept. 2019. DOI: 10.31334/abiwara.v1i1.498.
- [19] A. Trilaksniati, E. Haryati, A. Sunarya, dan D.P Wijaya, "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Faktor yang Mempengaruhi Layanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya", *jipsoshum-widyakarya*, vol. 3, no. 2, pp. 214–231, May 2025. <https://doi.org/10.59581/jipsoshum-widyakarya.v3i2.4987>
- [20] E. Fitriyani dan D. Wahyuni, "Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 9, no. 2, pp. 101–110, 2021.
- [21] S. Nurani and B. Baharuddin, "Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kepuasan Masyarakat," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 12, no. 1, pp. 45–56, 2020
- [22] N. Havizah dan Murjani, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PERUSAHAAN AIR MINUM (PERSERODA)", *JAPB*, vol. 7, no. 2, pp. 1223–1238, Oct. 2024. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1075>
- [23] S. Mulyati, R. Hidayat, and A. Pratama, "Pengaruh Transparansi terhadap Kepuasan Masyarakat," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 15, no. 1, pp. 55–66, 2023.