

SELAMAT PAGI SEMUANYA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan berkat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 pada STIA Lancang Kuning Dumai.

- 1. YANG TERHORMAT IBU DILA ERLIANTI, S. SOS., M.SI SELAKU KETUA
SIDANG PADA PAGI INI**
- 2. YANG SAYA HORMATI IBU E. MAZNAH HIJERIAH., S.SOS., MSI SELAKU
SEKRETARIS**
- 3. YANG SAYA HORMATI BAPAK ERINALDI., S. SOS., M.SI SELAKU
ANGGOTA**
- 4. YANG SAYA HORMATI BAPAK ERINALDI., S. SOS., M.SI SELAKU
ANGGOTA**
- 5. YANG SAYA HORMATI IBU WAFA ADILA.,M. SOC., SC SELAKU NOTULEN**

Terimakasih kepada tim penguji yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memaparkan gambaran umum hasil penelitian dengan judul:

“ANALISIS PELAYANAN PENGEMBALIAN BARANG BUKTI DI KANTOR KEJAKSAAN NEGERI DUMAI”

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dalam pelaksanaannya, Kantor Kejaksaan Negeri Dumai merupakan salah satu organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Realitanya, dari observasi yang penulis lakukan ternyata masih ditemukan gejala masalah, antara lain: (1) Masih ditemukan ketidakjelasan alamat yang diberikan terdakwa atau yang berhak menerima barang bukti, sehingga petugas barang bukti mengalami kesulitan dalam pengembalian barang bukti (2) Lamanya waktu yang diperlukan untuk pengembalian barang bukti.

Berdasarkan gejala masalah di atas penulis merumuskan masalah pokok penelitian ini yaitu: “Bagaimana pelayanan pengembalian barang bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai?”, Adapun Tujuan penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, 2. Untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut Pasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Dwiatmoko et al (2020:16-17) mengatakan ada 5 (lima) Indikator, yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, dikategorikan Baik. Kenyataan ini terlihat dari 75 responden dengan Persentase (74%) responden dalam kategori Baik, sebagaimana faktor pendukung dalam indikator *Assurance, Empathy* dan *Tangibles* yang ditunjukkan dengan Kantor Kejaksaan Negeri Dumai memberikan pelayanan dengan penyediaan fasilitas yang memadai, pelayanan tanpa dipungut biaya serta pelayanan diberikan dengan penuh perhatian. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat pelayanan pengembalian barang bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai ditunjukkan pada indikator *Responsiveness* dan *Reliability* yang mana kurangnya Kantor Kejaksaan Negeri Dumai memberikan pelayanan yang sigap dan cepat dalam memberikan solusi kepada masyarakat serta kurangnya memberikan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Demikian yang dapat penulis paparkan, selanjutnya penulis serahkan kembali kepada tim penguji

PENUTUP

Terimakasih kepada tim penguji atas saran dan masukan yang diberikan. Penulis akhiri selamat siang.