

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Kepentingan organisasi publik melaksanakan pelayanan sesuai tuntutan masyarakat, senantiasa mengacu pada aturan pelayanan publik yang diatur oleh pemerintah melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang mana pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-unndangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan adminitratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tersebut didukung pula dengan adanya aparatur pelayanan atau pegawai. Aparatur pemerintah atau pegawai merupakan tolak ukur pertama dalam menentukan apakah suatu organisasi tersebut telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik atau sebaliknya, sehingga Aparatur pemerintah atau pegawai harus memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan pelayanan publik.

Selanjutnya dalam Bab ini penulis akan membahas tentang hal-hal yang berhubungan dengan identitas responden yang terpilih sebagai responden penelitian serta hasil penelitian tentang Analisis Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai.

A. Pelayanan dalam pengembalian Barang Bukti Di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

Sebelum penulis menganalisa lebih jauh penelitian tentang Analisis Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, penulis terlebih dahulu akan menampilkan identitas responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana latar belakang responden yang dijadikan objek penelitian ini.

a. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Perbedaan jenis kelamin merupakan hal yang wajar dalam organisasi atau masyarakat. Hal ini terbukti banyak kaum perempuan yang ikut andil dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan organisasi. Setiap individu, baik laki-laki maupun perempuan dituntut mampu berkerja sama demi tercapainya tujuan yang ditetapkan.

Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

No.	Jenis kelamin	Pegawai	Masyarakat	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	2	40	42	56
2	Perempuan	3	30	33	44
Jumlah		5	70	75	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.1 di atas dapat dijelaskan, responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 42 orang (56%) yang terdiri dari 2 orang pegawai dan 40 orang masyarakat, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 33 orang (44%) yang terdiri dari 3 orang pegawai dan 30 orang masyarakat.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan baik dari pegawai Kantor Kejaksaan Negeri Dumai maupun dari masyarakat.

b. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Umur merupakan salah satu faktor yang membuat kemampuan dan keterampilan seseorang bertambah atau berkurang. Hal ini tentu menjadi perhatian setiap organisasi maupun individu dalam masyarakat, dimana umur yang berbeda pada masa produktif akan memberikan kontribusi yang besar dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sedangkan sebaliknya, umur yang sudah melewati masa produktif akan memperkecil kemungkinan mencapai tujuan secara maksimal. Identitas responden berdasarkan perbedaan tingkat umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur
di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

No.	Tingkat Umur	Pegawai	Masyarakat	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	10-20 Tahun	0	3	3	4
2	21-30 Tahun	2	27	29	39
3	31-40 Tahun	1	16	17	23
4	41-50 Tahun	1	15	16	21
5	51-60 Tahun	1	9	10	13
Jumlah		5	70	75	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.2 di atas dapat dilihat bahwa responden yang berusia 10-20 tahun berjumlah 3 orang (4%) yang terdiri dari 0 Pegawai dan 3 orang masyarakat, responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 29 orang (39%) yang terdiri dari 2 orang pegawai dan 27 orang masyarakat, responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 17 orang (23%) yang terdiri dari 1 orang pegawai dan 16 orang masyarakat, responden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 16 orang (21%) yang terdiri dari 1 orang pegawai dan 15 orang masyarakat dan responden yang berusia 51-60 tahun berjumlah 10 orang (13%) yang terdiri dari 1 orang pegawai dan 9 orang masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dilihat bahwa tingkat umur yang dominan sebagai responden dalam penelitian ini adalah berusia 21-30 tahun berjumlah 29 orang dengan persentase 39% dari total 75 responden.

c. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan sangat berpengaruh pada pola pikir setiap orang, karena semakin tinggi pendidikan, maka akan semakin tinggi pula seseorang dapat memahami suatu bentuk pelayanan. Identitas responden berdasarkan perbedaan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

No.	Tingkat Pendidikan	Pegawai	Masyarakat	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Strata Tiga (S3)	0	0	0	0
2	Strata Dua (S2)	1	1	2	3
3	Strata Satu (S1)	0	13	13	18
4	Diploma Tiga (DIII)	2	3	5	7
5	Mahasiswa/i	0	1	1	1
6	SLTA/ Sederajat	2	35	37	49
7	SMP	0	10	10	13
8	SD	0	6	6	8
9	Tidak Sekolah	0	1	1	1
Jumlah		5	70	75	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.3 di atas dapat dilihat, tingkat pendidikan responden Strata Tiga (S3) berjumlah 0 orang (0%) yang berasal dari responden pegawai dan masyarakat, responden Strata Dua (S2) berjumlah 2 orang (3%) yang terdiri dari 1 orang pegawai dan 1 orang masyarakat, responden Strata Satu (S1) berjumlah 13 orang (18%) yang terdiri dari 0

orang pegawai dan 13 orang masyarakat, responden Diploma Tiga (DIII) berjumlah 5 orang (7%) yang terdiri dari 2 orang pegawai dan 3 orang masyarakat, responden Mahasiswa/i berjumlah 1 orang (1%) yang terdiri dari 0 orang pegawai dan 1 orang masyarakat, responden SLTA/ Sederajat berjumlah 37 orang (49%) yang terdiri dari 2 orang pegawai dan 35 orang masyarakat, responden SMP berjumlah 10 orang (13%) yang terdiri dari 0 orang pegawai dan 10 orang masyarakat, responden SD berjumlah 6 orang (8%) yang terdiri dari 0 orang pegawai dan 6 orang masyarakat dan responden Tidak Sekolah berjumlah 1 orang (1%) yang terdiri dari 0 orang pegawai dan 1 orang masyarakat.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat tingkat pendidikan responden yang dominan dalam penelitian ini adalah SLTA/ Sederajat berjumlah 37 orang dengan persentase sebesar 49%.

Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Kejaksaan Negeri Dumai salah satunya adalah pelayanan pengembalian barang bukti, yang mana setiap masyarakat yang berhak menerima pengembalian barang bukti berdasarkan Putusan Pengadilan Negeri dapat mengambil barang bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai. Pada pelayanan tersebut, penulis menggunakan indikator sebagai berikut:

a) *Tangibles*

Yang dimaksud dengan *Tangibles* adalah penyediaan yang memadai baik dari sumber daya manusia dan sumber daya lainnya di Kantor

Kejaksaan Negeri Dumai. Untuk melihat penyediaan yang memadai dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Ruang tunggu yang nyaman yang diberikan kepada masyarakat pada saat mengambil barang bukti harus layak dan mencukupi.
- b. Penampilan ASN (Aparatur Sipil Negara) yang baik dalam melayani pengambil barang bukti merupakan salah satu penyediaan sumber daya manusia di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai pada saat melayani pengambil barang bukti.
- c. Terdapat alat transportasi gratis untuk pengembalian barang bukti ke rumah pemilik barang bukti. Alat transportasi gratis menjadi salah satu fasilitas yang dapat mendukung peningkatan pelayanan pengembalian barang bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai penyediaan yang memadai baik dari sumber daya manusia dan sumber daya lainnya di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel V.4
Tanggapan Responden terhadap *Tangibles*
di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

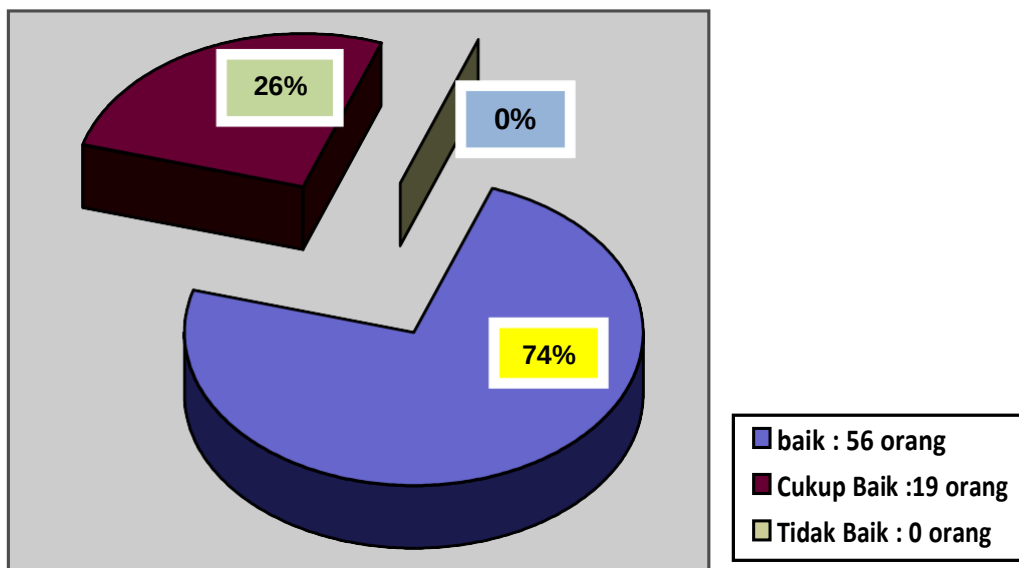
No.	Sub Indikator	Keterangan		Kategori			Jumlah
		Skor	Frekuensi	B	CB	TB	
1	Ruang tunggu yang nyaman yang diberikan kepada masyarakat pada saat mengambil barang bukti	Skor		171	36	0	207
		Frekuensi		57	18	0	75
2	Penampilan ASN (Aparatur Sipil Negara) yang baik dalam melayani pengambil barang bukti	Skor		180	30	0	210
		Frekuensi		60	15	0	75
3	Terdapat alat transportasi gratis untuk pengembalian barang bukti ke rumah pemilik barang bukti	Skor		150	50	0	200
		Frekuensi		50	25	0	75
Jumlah		Skor		501	116	0	617
		Frekuensi		167 orang	58 orang	0 orang	225 orang
		Persentase Frekuensi		74%	26%	0%	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.4 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap *Tangibles* di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, dapat dikategorikan **Baik** berdasarkan pada keseluruhan total skor untuk tanggapan responden dengan *Tangibless* sebesar 617.

Untuk lebih jelas hasil tanggapan responden dalam kategori baik dengan kedudukan skor, Orang dan persentase penulis sajikan pada diagram Pie berikut ini:

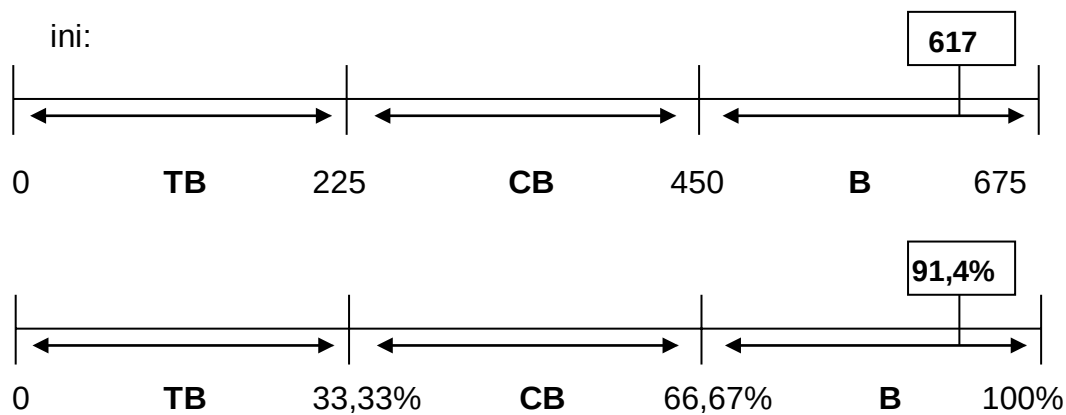
Diagram V.1
Persentase Frekuensi Tanggapan Responden
terhadap *Tangibles* di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai



Sumber data dari Diagram Pie diatas dapat diketahui kategori jawaban responden terhadap pelayanan pengembalian barang bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa terdapat 74% responden atau sekitar 56 orang dari 75 orang responden yang menyatakan *Tangibles* pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai Baik. Sementara itu, terdapat 26% responden atau sekitar 19 orang dari 75 responden yang menyatakan *Tangibles* pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai Cukup Baik. Sedangkan untuk kategori Tidak Baik, tidak mendapat

respon dari responden penelitian (0%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini (74%) menyatakan bahwa *Tangibles* Kantor Kejaksaan Negeri Dumai adalah Baik.

Untuk lebih jelas hasil tanggapan responden dalam kategori baik dengan kedudukan skor penulis sajikan juga pada garis kontinum di bawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Tangibles* di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai memperoleh skor 617 berada pada interval 450-675 dengan persentase 91,4% yang berada pada kategori baik.

b) Reliability

Yang dimaksud dengan *Reliability* adalah Kemampuan untuk memberikan pelayanan tepat dan benar. Pada penelitian ini, Pegawai diharuskan memberikan Pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat pada saat mengambil barang bukti demi terciptanya kepuasan

pelayanan. Untuk melihat Pemberian pelayanan yang tepat dan benar dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat pegawai yang memberikan pelayanan sesuai prosedur,, dimana pegawai yang melaksanakan pelayanan pengambilan barang bukti bekerja berdasarkan SOP yang telah ditetapkan;
- b. Adanya Kemudahan dalam prosedur pelayanan pada saat mengambil barang bukti. Prosedur yang mudah dapat membantu masyarakat dalam proses pengambilan barang bukti sehingga pengambil barang bukti tidak merasa kesulitan pada saat ingin mengambil barang bukti miliknya.
- c. Adanya pemberian informasi yang mudah dipahami pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai Pemberian pelayanan yang tepat dan benar di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel V.5
Tanggapan Responden terhadap *Reliability*
di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

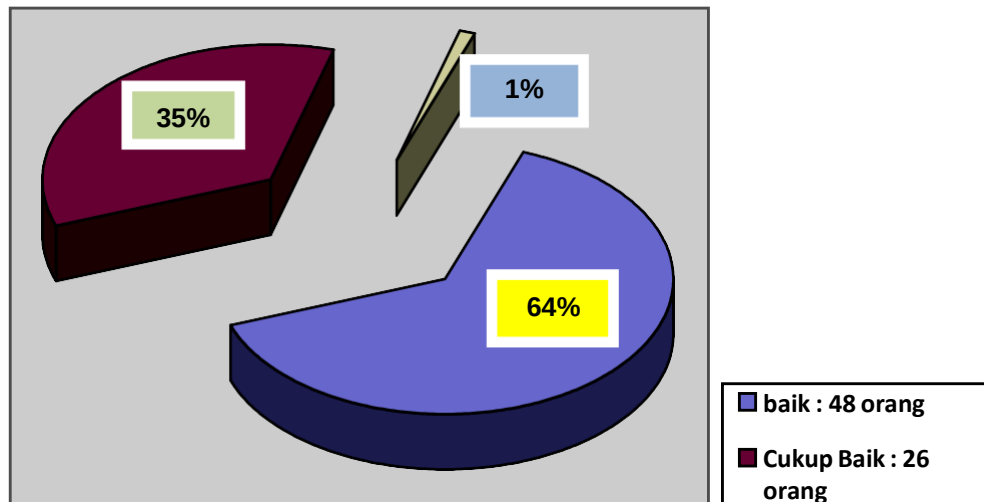
No.	Sub Indikator	Keterangan		Kategori			Jumlah
		Skor	Frekuensi	B	CB	TB	
1	Pegawai memberikan pelayanan sesuai prosedur	Skor		150	48	1	199
		Frekuensi		50	24	1	75
2	Kemudahan dalam prosedur pelayanan pada saat mengambil barang bukti	Skor		135	60	0	195
		Frekuensi		45	30	0	75
3	Pemberian informasi yang mudah dipahami pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	Skor		147	48	2	197
		Frekuensi		49	24	2	75
Jumlah		Skor		432	156	3	591
		Frekuensi		144 orang	78 orang	3 orang	225 orang
		Persentase Frekuensi		64%	35%	1%	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.5 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap *Reliability* di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, dapat dikategorikan **Baik** berdasarkan pada keseluruhan total skor untuk tanggapan responden dengan *Reliability* sebesar 591.

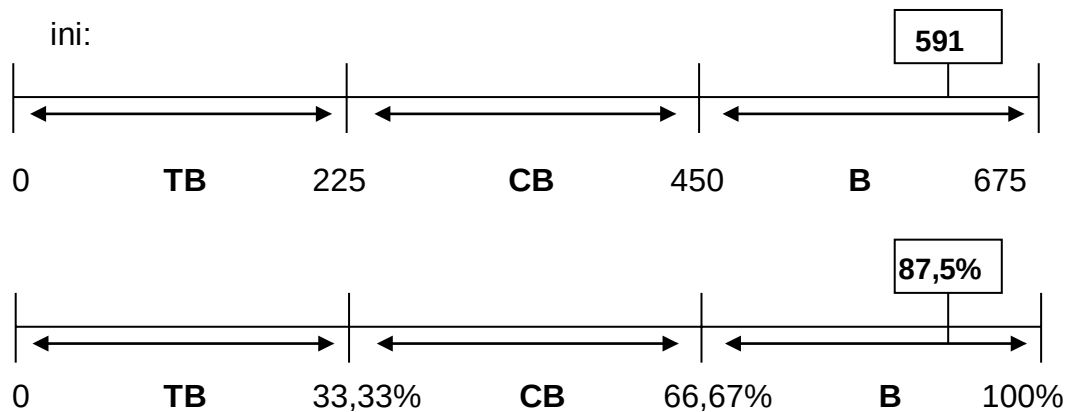
Untuk lebih jelas hasil tanggapan responden dalam kategori baik dengan kedudukan skor, frekuensi dan persentase penulis sajikan pada diagram Pie berikut ini:

Diagram V.2
Persentase Frekuensi Tanggapan Responden
terhadap *Reliability* di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai



Sumber data dari Diagram Pie diatas dapat diketahui kategori jawaban responden terhadap pelayanan pengembalian barang bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa terdapat 64% responden atau sekitar 48 orang dari 75 orang responden yang menyatakan *Reliability* pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai Baik. Sementara itu, terdapat 35% responden atau sekitar 26 orang dari 75 responden yang menyatakan *Reliability* pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai Cukup Baik. Sedangkan untuk kategori Tidak Baik, mendapat 1% responden atau sekitar 1 orang dari 75 orang responden. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini (64%) menyatakan bahwa *Reliability* Kantor Kejaksaan Negeri Dumai adalah Baik.

Untuk lebih jelas hasil tanggapan responden dalam kategori baik dengan kedudukan skor penulis sajikan juga pada garis kontinum di bawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Reliability* di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai memperoleh skor 591 berada pada interval 450-675 dengan persentase 87,5% yang berada pada kategori baik.

c) *Responsiveness*

Yang dimaksud dengan *Responsiveness* adalah kemauan atau keinginan melayani masyarakat dengan cepat. Dalam penelitian ini bentuk dari hasil pelayanan yang akan diperoleh adalah tidak adanya keluhan yang dirasakan masyarakat pada saat mengambil barang bukti. Untuk melihat Pemberian pelayanan yang tepat dan benar dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- Terdapatnya pegawai yang cepat tanggap pada saat memberikan pelayanan pengambilan barang bukti.

- b. Terdapatnya pegawai yang mampu menanggapi keluhan masyarakat dengan cepat;
- c. Terdapatnya pegawai yang cepat dalam memberikan solusi kepada pengambil barang bukti.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai kemauan atau keinginan melayani masyarakat dengan cepat di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel V.6
Tanggapan Responden terhadap *Responsiveness*
di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

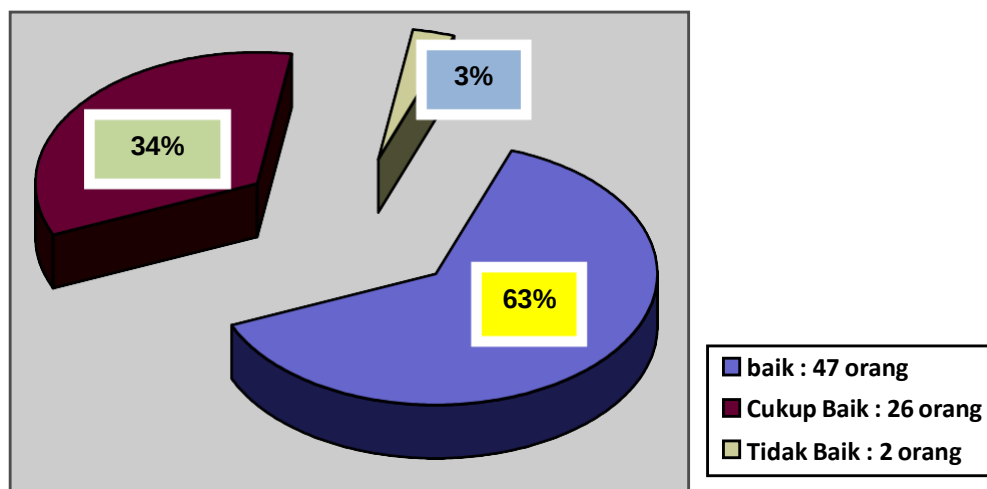
No.	Sub Indikator	Keterangan		Kategori			Jumlah
		Skor	Frekuensi	B	CB	TB	
1	Pegawai cepat tanggap pada saat memberikan pelayanan pengambilan barang bukti	Skor		156	40	3	199
		Frekuensi		52	20	3	75
2	Pegawai mampu menanggapi keluhan masyarakat dengan cepat	Skor		150	44	3	197
		Frekuensi		50	22	3	75
3	Pegawai cepat dalam memberikan solusi kepada pengambil barang bukti	Skor		120	68	1	189
		Frekuensi		40	34	1	75
Jumlah		Skor		426	152	7	585
		Frekuensi		142 orang	76 orang	7 orang	225 orang
		Persentase Frekuensi		63%	34%	3%	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.5 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap *Responsiveness* di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, dapat dikategorikan Baik berdasarkan pada keseluruhan total skor untuk tanggapan responden dengan *Responsiveness* sebesar 585.

Untuk lebih jelas hasil tanggapan responden dalam kategori baik dengan kedudukan skor, frekuensi dan persentase penulis sajikan pada diagram Pie berikut ini:

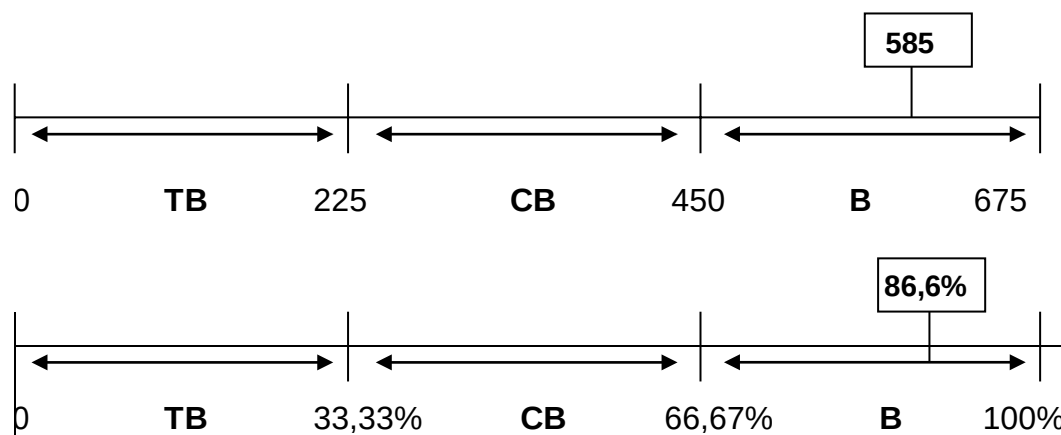
Diagram V.3
Persentase Frekuensi Tanggapan Responden
terhadap *Responsiveness* di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai



Sumber data dari Diagram Pie diatas dapat diketahui kategori jawaban responden terhadap pelayanan pengembalian barang bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa terdapat 63% responden atau sekitar 47 orang dari 75 orang responden yang menyatakan *Responsiveness* pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai Baik.

Sementara itu, terdapat 34% responden atau sekitar 26 orang dari 75 responden yang menyatakan *Responsiveness* pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai Cukup Baik. Sedangkan untuk kategori Tidak Baik, mendapat 3% responden atau sekitar 2 orang dari 75 orang responden. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini (63%) menyatakan bahwa *Responsiveness* Kantor Kejaksaan Negeri Dumai adalah Baik.

Untuk lebih jelas hasil tanggapan responden dalam kategori baik dengan kedudukan skor penulis sajikan juga pada garis kontinum di bawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang *Responsiveness* di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai memperoleh skor 585 berada pada interval 450-675 dengan persentase 86,6% yang berada pada kategori baik.

d) Assurance

Yang dimaksud dengan *Assurance* atau jaminan adalah Pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan dan sifat dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini bentuk dari hasil pelayanan yang akan diperoleh adalah pegawai memberikan jaminan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk melihat jaminan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya pegawai yang ramah dan sopan santun saat melakukan proses pelayanan pengambilan barang bukti;
- b. Adanya pengembalian barang bukti yang tidak dipungut biaya;
- c. Terdapatnya tanda terima bukti atau berita acara yang diterima setelah mengambil barang bukti.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai jaminan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel V.7
Tanggapan Responden terhadap Assurance
di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

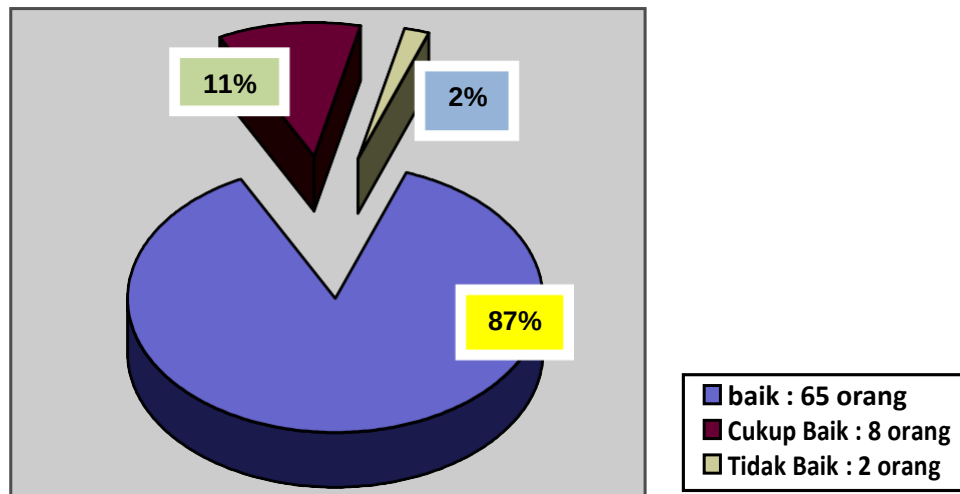
No.	Sub Indikator	Keterangan		Kategori			Jumlah
		Skor	Frekuensi	B	CB	TB	
1	Pegawai ramah dan sopan santun saat melakukan proses pelayanan pengambilan barang bukti	Skor		180	24	3	207
		Frekuensi		60	12	3	75
2	Pengembalian barang bukti yang tidak dipungut biaya	Skor		195	16	2	213
		Frekuensi		65	8	2	75
3	Terdapat tanda terima bukti atau berita acara yang diterima setelah mengambil barang bukti	Skor		210	10	0	220
		Frekuensi		70	5	0	75
Jumlah		Skor		585	50	5	640
		Frekuensi		195 orang	25 orang	5 orang	225 orang
		Persentase Frekuensi		87%	11%	2%	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.5 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap Assurance di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, dapat dikategorikan **Baik** berdasarkan pada keseluruhan total skor untuk tanggapan responden dengan Assurance sebesar 640.

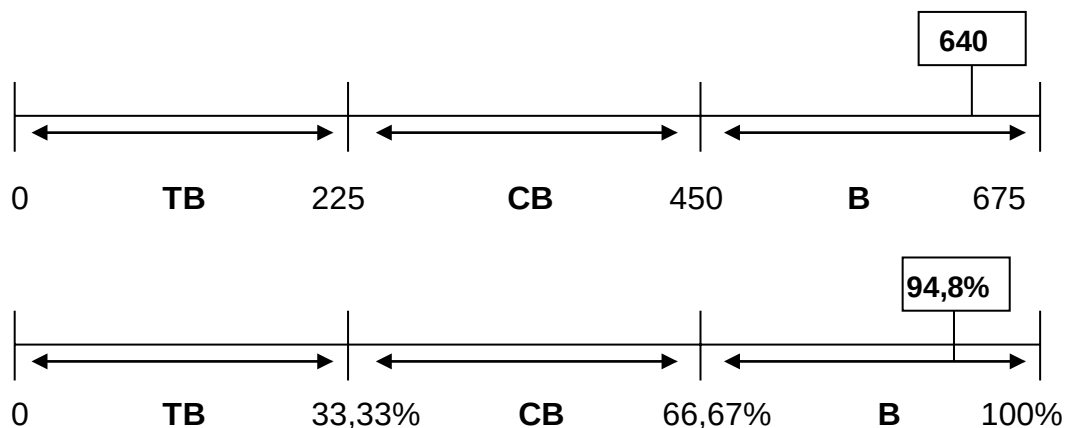
Untuk lebih jelas hasil tanggapan responden dalam kategori baik dengan kedudukan skor, frekuensi dan persentase penulis sajikan pada diagram Pie berikut ini:

Diagram V.4
Persentase Frekuensi Tanggapan Responden
terhadap Assurance di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai



Sumber data dari Diagram Pie diatas dapat diketahui kategori jawaban responden terhadap pelayanan pengembalian barang bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa terdapat 87% responden atau sekitar 65 orang dari 75 orang responden yang menyatakan Assurance pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai Baik. Sementara itu, terdapat 11% responden atau sekitar 8 orang dari 75 responden yang menyatakan Assurance pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai Cukup Baik. Sedangkan untuk kategori Tidak Baik, mendapat 2% responden atau sekitar 2 orang dari 75 orang responden. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini (87%) menyatakan bahwa Assurance Kantor Kejaksaan Negeri Dumai adalah Baik.

Untuk lebih jelas hasil tanggapan responden dalam kategori baik dengan kedudukan skor penulis sajikan juga pada garis kontinum di bawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Assurance* di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai memperoleh skor 640 berada pada interval 450-675 dengan persentase 94,8% yang berada pada kategori baik.

e) *Empathy*

Yang dimaksud dengan *Empathy* adalah memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi. Dalam penelitian ini bentuk dari hasil pelayanan yang akan diperoleh adalah pegawai memberikan pelayanan yang tulus kepada masyarakat. Untuk melihat pelayanan yang tulus dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat perhatian pegawai terhadap masyarakat yang dilayani;

- b. Terdapat pegawai yang memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani;
- c. Terdapat kemampuan pegawai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai jaminan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel V.8
Tanggapan Responden terhadap *Empathy*
di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

No.	Sub Indikator	Keterangan		Kategori			Jumlah
		Skor	Frekuensi	B	CB	TB	
1	Terdapat perhatian pegawai terhadap masyarakat yang dilayani	Skor		180	26	2	208
		Frekuensi		60	13	2	75
2	Terdapat pegawai yang memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani	Skor		174	30	2	206
		Frekuensi		58	15	2	75
3	Terdapat kemampuan pegawai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani	Skor		186	20	3	209
		Frekuensi		62	10	3	75
Jumlah		Skor		540	76	7	623
		Frekuensi		180 orang	38 orang	7 orang	225 orang
		Persentase Frekuensi		80%	17%	3%	100%

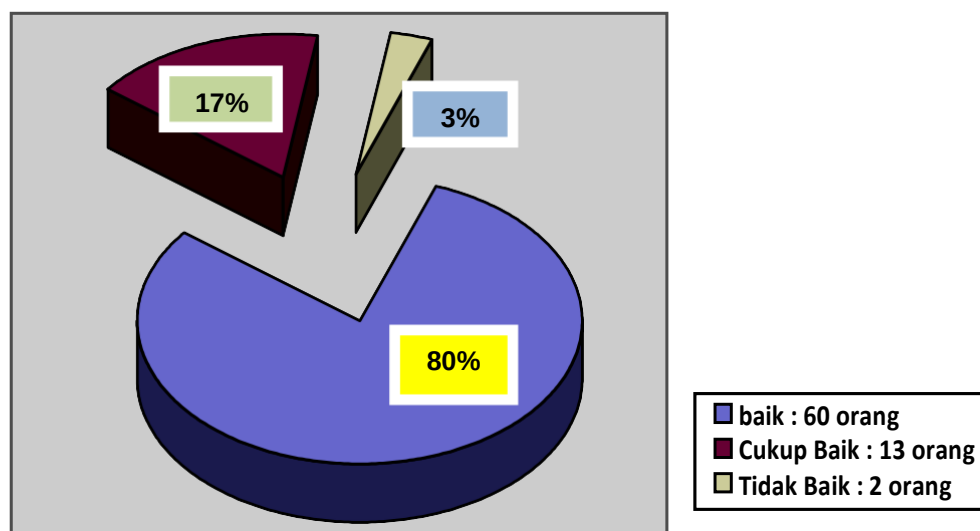
Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.5 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap *Empathy* di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, dapat dikategorikan

Baik berdasarkan pada keseluruhan total skor untuk tanggapan responden dengan *Empathy* sebesar 623.

Untuk lebih jelas hasil tanggapan responden dalam kategori baik dengan kedudukan skor, frekuensi dan persentase penulis sajikan pada diagram Pie berikut ini:

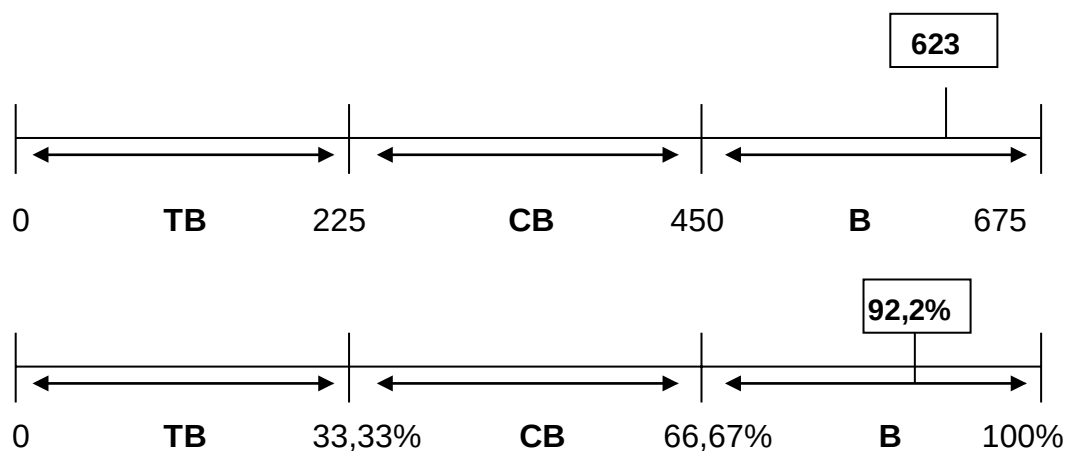
Diagram V.5
Persentase Frekuensi Tanggapan Responden
terhadap *Empathy* di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai



Sumber data dari Diagram Pie diatas dapat diketahui kategori jawaban responden terhadap pelayanan pengembalian barang bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa terdapat 80% responden atau sekitar 60 orang dari 75 orang responden yang menyatakan *Empathy* pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai Baik. Sementara itu, terdapat 17% responden atau sekitar 13 orang dari 75 responden yang menyatakan *Empathy* pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

Cukup Baik. Sedangkan untuk kategori Tidak Baik, mendapat 3% responden atau sekitar 2 orang dari 75 orang responden. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini (80%) menyatakan bahwa *Empathy* Kantor Kejaksaan Negeri Dumai adalah Baik.

Untuk lebih jelas hasil tanggapan responden dalam kategori baik dengan kedudukan skor penulis sajikan juga pada garis kontinum di bawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang *Empathy* di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai memperoleh skor 623 berada pada interval 450-675 dengan persentase 92,2% yang berada pada kategori baik.

Selanjutnya dari penjelasan setiap indikator di atas dapat dilihat secara keseluruhan melalui tabel rekapitulasi berikut ini:

Tabel V.9
Rekapitulasi Tanggapan Responden
di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

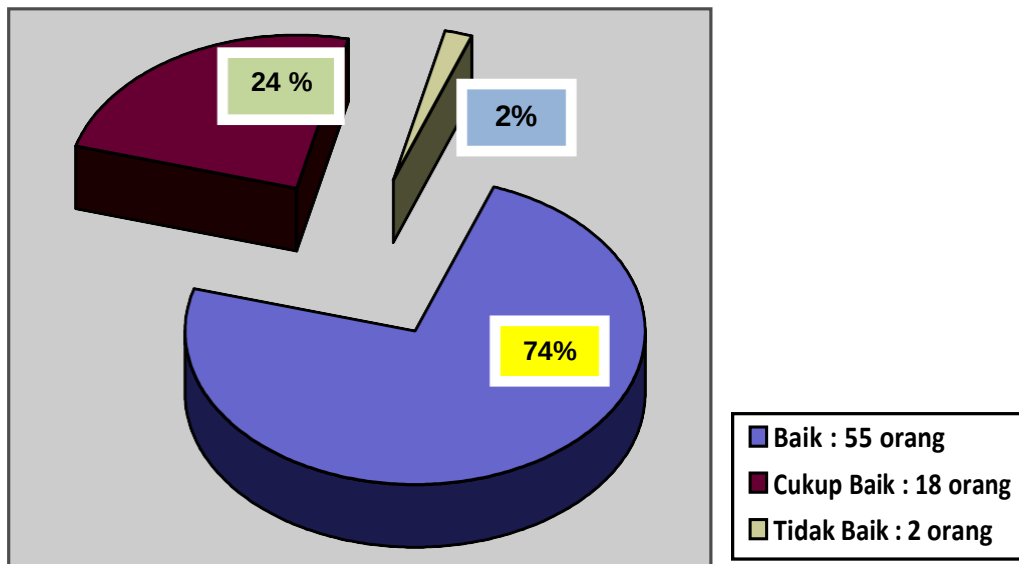
No.	Sub Indikator	Keterangan		Kategori			Jumlah
		Skor	Frekuensi	B	CB	TB	
1	Tangibles	Skor		501	116	0	617
		Frekuensi		167	58	0	225
2	Reliability	Skor		432	156	3	591
		Frekuensi		144	78	3	225
3	Responsiveness	Skor		426	152	7	585
		Frekuensi		142	76	7	225
4	Assurance	Skor		585	50	5	640
		Frekuensi		195	25	5	225
5	Empathy	Skor		540	76	7	623
		Frekuensi		180	38	7	225
Jumlah		Skor		2.484	550	22	3.056
		Frekuensi		828 orang	275 orang	22 orang	1.125 orang
		Persentase Frekuensi		74%	24%	2%	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.9 di atas berdasarkan Rekapitulasi Tanggapan Responden di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai terhadap semua indikator penelitian dapat dikategorikan **Baik**.

Untuk lebih jelas hasil Rekapitulasi tanggapan responden di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai terhadap semua indikator penelitian penulis sajikan pada diagram Pie berikut ini:

Diagram V.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden
di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

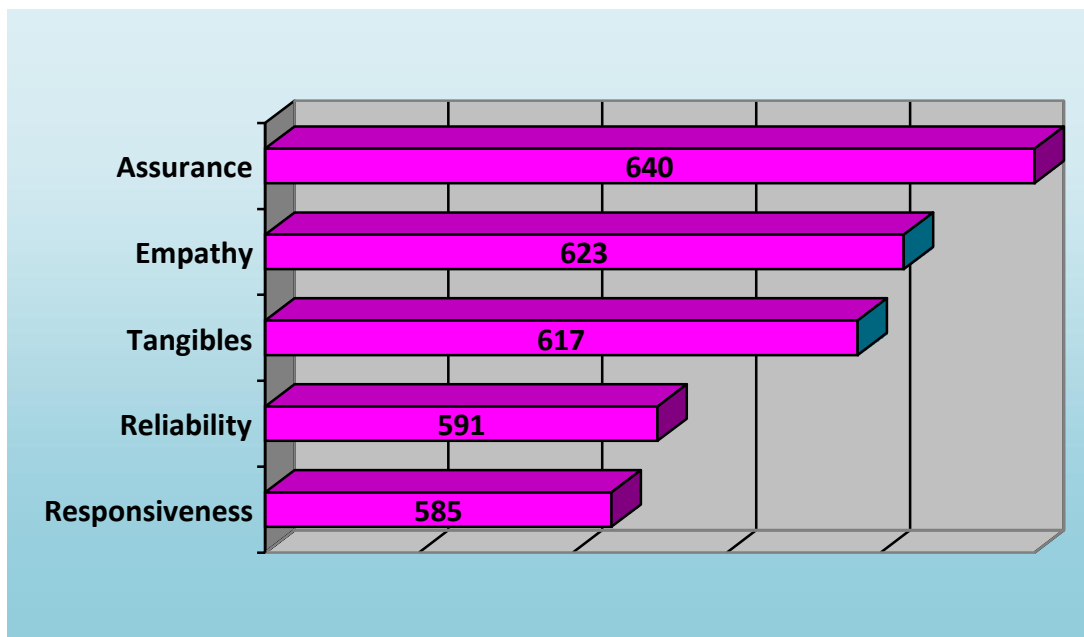


Sumber data dari Diagram Pie diatas dapat diketahui kategori jawaban responden terhadap pelayanan pengembalian barang bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa terdapat 74% responden atau sekitar 55 orang dari 75 orang responden yang menyatakan semua indikator yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai Baik. Sementara itu, terdapat 24% responden atau sekitar 18 orang dari 75 responden yang menyatakan semua indikator pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai Cukup Baik. Sedangkan untuk kategori Tidak Baik, mendapat 2% responden atau sekitar 2 orang dari 75 orang responden. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini (74%) menyatakan bahwa semua indikator yaitu *Tangibles*, *Reliability*,

Responsiveness, Assurance dan Empathy pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai adalah Baik.

Hal ini diketahui pula berdasarkan hasil tanggapan 75 responden terhadap Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai diperoleh jumlah total skor sebesar 3.056, kemudian kedudukan skor tersebut dapat dilihat pula pada Diagram Batang di bawah ini:

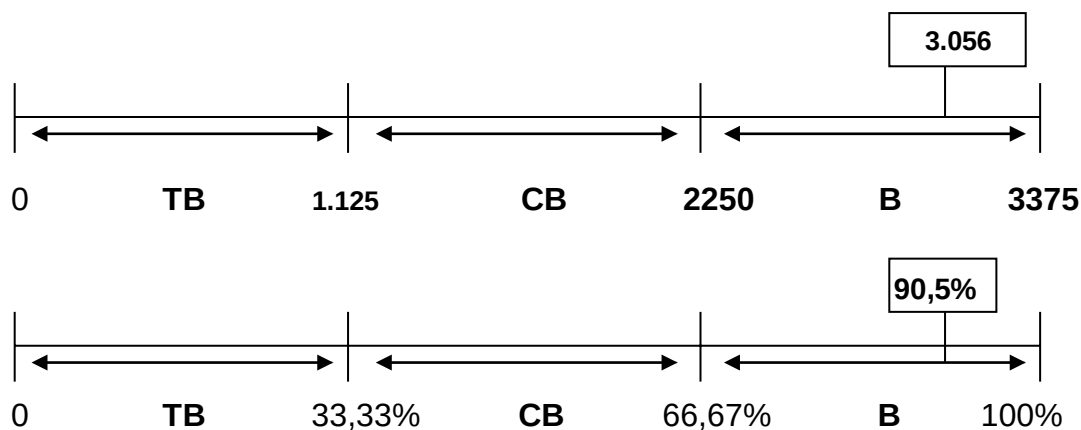
Diagram V.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden
di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai



Sumber data dari Diagram Batang diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa terdapat skor sebanyak 640 yang menyatakan *Assurance* pada Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, kemudian

terdapat skor sebanyak 623 yang menyatakan *Empathy* pada Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, terdapat skor sebanyak 617 yang menyatakan *Tangibles* pada Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, terdapat skor sebanyak 591 yang menyatakan *Reliability* pada Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, sedangkan yang menyatakan *Responsiveness* berada pada tingkat terendah dengan skor 585.

Berdasarkan tanggapan terhadap Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dengan jumlah 75 responden diperoleh jumlah total skor sebesar 3.056, untuk lebih jelas dapat dilihat dari garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan kategori penelitian untuk variable penelitian diatas terhadap tanggapan responden terhadap 5 indikator pelayanan dalam Pengembalian barang bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, mendapatkan skor 3.056 dan

frekuensi 1.125 dengan persentase sebesar 90.5%. Hal ini dapat dilihat dengan jelas bahwa analisis Analisis Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai berada pada kategori **Baik**.

B. Faktor pendukung dan faktor penghambat pengembalian barang bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

Pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menjadi landasan dasar dalam melaksanakan pelayanan. Aturan yang telah ditetapkan hendaknya diimplementasikan agar penyelenggaraan pelayanan tetap tertib dan berjalan dengan baik. Berdasarkan penelitian yang Penulis lakukan, diperoleh hasil penelitian tentang Analisis Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dapat dikategorikan **Baik**.

Berdasarkan pengukuran pada setiap indikator penelitian, masih terdapat tanggapan responden yang belum mencapai nilai skor maksimal, maka berdasarkan hal tersebut Penulis menuangkan faktor pendukung dan faktor penghambat terkait Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Penulis, terdapat faktor-faktor pendukung pada Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, hal ini dapat dilihat dari indikator *Assurance* yang mendapatkan skor tertinggi sebesar 640, kemudian indikator *Empathy* mendapatkan skor

sebesar 623, sedangkan indikator *Tangibles* mendapatkan skor sebesar 617, berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa faktor pendukung Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai yaitu:

- a. Terdapat *Assurance* pada pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, hal ini dilihat dari pegawai yang ramah pada saat memberikan pelayanan, pegawai mengembalikan barang bukti kepada masyarakat tidak dipungut biaya serta memberikan Berita Acara Pengembalian Barang Bukti pada saat masyarakat mengambil barang bukti.
- b. Terdapat *Empathy* pada pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, hal ini dilihat dari pegawai yang perhatian kepada masyarakat yang dilayani.
- c. Terdapat *Tangibles* pada pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, hal ini dilihat dari fasilitas yang dimiliki Kantor Kejaksaan Negeri Dumai yang memadai yaitu ruang tunggu yang nyaman serta alat transportasi gratis untuk pengembalian barang bukti ke rumah pemilik barang bukti.

2. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Penulis, terdapat faktor-faktor penghambat pada Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, hal ini dapat dilihat dari indikator *Responsiveness* yang mendapatkan skor terendah sebesar 585, sedangkan indikator *Reliability*

mendapatkan skor sebesar 591, berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa faktor penghambat Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai yaitu:

- a. Masih kurangnya *Responsiveness* pada Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, hal ini dilihat dari kurangnya pegawai yang mampu memberikan solusi dan menanggapi keluhan masyarakat dengan cepat.
- b. Masih kurangnya *Reliability* pada Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, hal ini dilihat dari kurangnya penjelasan yang mudah dipahami pada saat pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat.