

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa dan hasil penelitian yang telah Penulis lakukan tentang Analisis Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, maka penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran yang sesuai dengan temuan penelitian.

A. Kesimpulan

1. Hasil Penelitian dari Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dapat dikategorikan **Baik**. Kenyataan ini terbukti dari penelitian yang Penulis lakukan terhadap 5 (lima) indikator, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* kepada 75 responden, secara keseluruhan diperoleh jumlah total skor sebanyak 2484 dan frekuensi 828 dengan persentase sebesar 74%.
2. Faktor pendukung dalam Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai adalah *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles*. Hal ini diketahui berdasarkan tanggapan responden terhadap indikator *Assurance* yang mendapatkan total skor paling tinggi diantara indikator lainnya, yang mana skor tertinggi ada pada sub indikator terdapat tanda terima barang bukti atau berita acara yang diterima setelah mengambil barang bukti. Sementara itu, tanggapan

responden terhadap indikator *Empathy* mendapatkan skor tinggi pada sub indikator terdapat kemampuan pegawai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani, Sedangkan tanggapan responden terhadap indikator *Tangibles* mendapatkan skor tinggi pada sub indikator yaitu Penampilan ASN (Aparatur Sipil Negara) yang baik dalam melayani pengambil barang bukti, kemudian faktor-faktor penghambat Pelayanan Pengembalian Barang Bukti di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai adalah masih kurangnya *Reliability* dan *Responsiveness*. Hal ini diketahui berdasarkan tanggapan responden terhadap indikator *Reliability* mendapatkan total skor rendah pada sub indikator kemudahan dalam prosedur pelayanan pada saat mengambil barang bukti, sedangkan tanggapan responden terhadap indikator *Responsiveness* mendapatkan total skor paling rendah pada sub indikator Pegawai cepat dalam memberikan solusi kepada pengambil barang bukti.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka Penulis akan memberikan saran kepada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, yaitu:

1. Disarankan kepada Kepala Kejaksaan Negeri Dumai agar meningkatkan kemudahan dalam memberikan informasi kepada masyarakat agar masyarakat yang akan mengambil barang bukti memahami persyaratan yang telah ditetapkan.

2. Disarankan kepada Kepala Kejaksaan Negeri Dumai agar pelayanan pengembalian barang bukti dapat dengan sigap dan cepat dalam memberikan solusi kepada masyarakat terkait kendala pengambilan barang bukti sehingga masyarakat dapat mengambil barang bukti sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Referensi Buku

- Aryawan, I Dewa Gede Soni, M. Eng.Sc, Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik, Media Nusa Creative, Malang, 2020.
- Dwiatmoko, Dr. IR. Hermanto et al, Peran Angkutan Kereta Api Komuter Dalam Meningkatkan Perekonomian di Wilayah Gerbang Kertasusila, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2020.
- Epriadi, Dedi et al, Kebijakan Publik Di Indonesia (konsep, teori dan aplikasinya), Edu Publisher, Tasikmalaya, 2023.
- Handayani, Ririn, Metodologi Penelitian Sosial. Trussmedia Grafika, Yogyakarta, 2020.
- Mustanir, Ahmad, Pelayanan Publik, CV. Penerbit Qiara Media. Pasuruan, 2022.
- Pasolong, Harbani, Teori Administrasi Publik. Yogyakarta: Alfabeta, 2013.
- Rahmadana, Muhammad Fitri et al, Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis, Medan. 2020.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk, Reformasi Pelayanan Publik, PT Bumi Aksara. Soekanto, Jakarta, 2014.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik, Dasar Metodologi Penelitian, Literasi Media Publishing, Yogyakarta, 2015.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. PT Alfabet, Bandung, 2016.
- _____, Metode Penelitian Kuantitatif. PT Alfabet, Bandung, 2018.
- Ulum, M. Chazienul. Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik, UB Press, Malang, 2018.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Kejaksaan Agung Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Jaksa Agung Nomor PER-002/A/JA/05/2017 Tentang Pelelangan dan Penjualan Langsung Benda Sitaan Atau Barang Rampasan Negara Atau Benda Sita Eksekusi.

Peraturan Kejaksaan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Jaksa Agung Nomor Per-027/A/Ja/ 10/2014 Tentang Pedoman Pemulihan Aset Bab VI.