

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN CITRA
KEJAKSAAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR KEJAKSAAN NEGERI JEMBER**



TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pasca Sarjana
Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran

Diajukan oleh :

DANANG HADI WIJOYO

NIM : 22050003

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

Jalan Sumatera No.118-120 Jember 68121

2024

**HALAMAN PENGESAHAN TESIS
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN CITRA
KEJAKSAAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR KEJAKSAAN NEGERI JEMBER**

NAMA : DANANG HADI WIJOYO
NIM : 22050003
PROGRAM STUDI : MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN

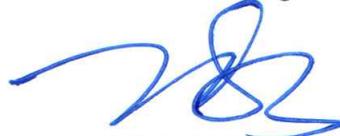
Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Agustin HP., M.M.
NIDN.0717086201

Dosen Pembimbing Asisten



Drs. Muhaimin Dimiyati, M.Si
NIDN.0712106002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Muhammad Firdaus, M.M., M.P.
NIP.197107082005011002

Ketua Program Studi Magister
Manajemen



Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T., M.Pd.
NIDN.0721127404

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

Tesis dengan Judul
Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Citra Kejaksanaan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kejaksanaan Negeri Jember

Yang disusun oleh :

Nama : Danang Hadi Wijoyo
NIM : 22050003
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dibertahankan di depan Tim Penguji pada 27 Maret 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Tim Penguji :

Ketua



Dr. Suwigno Widagdo, S.E., M.M., M.P.
NIDN. 0702106701

Sekretaris



Dr. Agustin HP., M.M.
NIDN.0717086201

Anggota



Drs. Muhaimin Dimiyati, M.Si
NIDN.0712106002

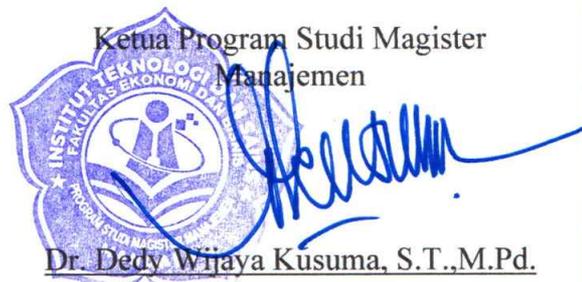
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Muhammad Firdaus, M.M., M.P.
NIP.197107082005011002

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T., M.Pd.
NIDN.0721127404

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

SURAT PERNYATAAN

Nama : Danang Hadi Wijoyo
NIM : 22050003
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Citra Kejaksanaan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kejaksanaan Negeri Jember

Menyatakan bahwa Tesis yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri, apabila ternyata di kemudian hari Tesis ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya

Jember, 27 Maret 2024
Yang Menyatakan



DANANG HADI WIJOYO
NIM. 22050003

MOTTO

“Hati nurani tidak ada di dalam buku, saya ingin mengajak teman-teman harus tetap memperhatikan rasa keadilan yang ada di masyarakat”

(ST. Burhanuddin – Jaksa Agung RI)

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.”

(HR Tirmidzi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis sampaikan bahwa atas ridho Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini disusun sebagai tugas akhir belajar dan syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata 2 / S-2 pada Program Magister Manajemen Pasca Sarjana Institut Teknologi dan Sains Mandala dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Citra Kejaksaan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kejaksaan Negeri Jember”**.

Berkenaan dengan penulisan tesis ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E.,M.M.,M.P. selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan Magister Manajemen.
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, S.P.,M.M.,M.P. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala telah memberikan semangat dan motivasi selama menempuh studi program Magister Manajemen dan selalu memberi masukan selama penyusunan tesis ini.
3. Bapak Dr. Dedy Wijaya Kusuma, S.T.,M.Pd. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Institut Teknologi dan Sains Mandala yang telah memberikan semangat dan motivasi selama menempuh studi program Magister Manajemen.

4. Ibu Dr. Agustin HP.,M.M selaku Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan masukan dan dukungan terbaik demi kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Drs. Muhaimin Dimiyati, M.Si. selaku Pembimbing Asisten yang telah banyak memberikan masukan dan dukungan terbaik demi kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Seluruh staf pengajar Program Pasca Sarjana Institut Teknologi dan Sains Mandala yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
7. Segenap staf administrasi Program Pasca Sarjana Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
8. Istri tercinta Renata Kenanga Rinda dan kedua anakku tercinta Kaldera Paramasastra Wijoyo dan Janaka Parasurama Wijoyo yang telah memberikan dukungan sampai penyelesaian akhir tesis ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa Institut Teknologi dan Sains Mandala, yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Penulis berharap tesis ini dapat dikembangkan lagi sebagai dasar oleh para peneliti ke depan dalam bidang penelitian Ilmu Manajemen Pemasaran. Penulis menyadari bahwa penyusunan maupun penyajian tesis ini kurang sempurna. Oleh sebab itu, penulis mohon maaf atas semua kekurangan dalam tesis ini dan menerima dengan senang hati segala bentuk kritik maupun saran yang membangun.

Jember, 27 Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

TESIS	1
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
RINGKASAN EKSEKUTIF	xiv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah / Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
2.2 Kajian Teori	27
2.2.1 Kejaksaan Republik Indonesia	27
2.2.2 Pelayanan Publik	29

2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	35
2.2.4 Citra Kejaksanaan.....	41
2.2.5 Kepuasan Masyarakat.....	46
2.3 Kerangka Konseptual	51
2.4 Hipotesis	53
2.4.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat.....	53
2.4.2 Pengaruh Variabel Citra Kejaksanaan terhadap Kepuasan Masyarakat....	54
BAB III. METODE PENELITIAN	56
3.1 Tempat/Lokasi dan Waktu Penelitian.....	56
3.2 Populasi, Sampel dan Sampling	57
3.3 Jenis Penelitian	60
3.4 Identifikasi Variabel.....	61
3.4.1 Variabel Laten Eksogen (X)	61
3.4.2 Variabel Laten Endogen (Y).....	61
3.5 Definisi Operasional Variabel	62
3.5.1 Kualitas Pelayanan Publik	62
3.5.2 Citra Kejaksanaan.....	63
3.5.3 Kepuasan Masyarakat.....	64
3.6 Metode Pengumpulan Data	69
3.7 Metode Analisis Data	70
3.7.1 Model pengukuran (outer model)	71
3.7.2 Model struktural (inner model).....	73
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1 Hasil Penelitian	75
4.1.1 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	75
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	81
4.2 Analisis Hasil Penelitian	92

4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	92
4.2.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	98
4.3 Interpretasi Hasil Penelitian.....	110
4.3.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat.....	111
4.3.2 Pengaruh Variabel Citra Kejaksanaan terhadap Kepuasan Masyarakat..	113
BAB V PENUTUP.....	117
5.1 Kesimpulan	117
5.2 Implikasi.....	118
5.3 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022 dan 2023	3
Tabel 1. 2 Hasil Survei Kepercayaan Publik Terhadap Kejaksaan.....	3
Tabel 2. 1 Ringkasan persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu	18
Tabel 2. 2 Ringkuman <i>state of the art Penelitian</i>	26
Tabel 2. 3 Ringkasan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Jember	33
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian Tesis.....	56
Tabel 3. 2 Indikator Populasi	57
Tabel 3. 3 Jumlah sampel dengan quota sampling.....	59
Tabel 3. 4 Tabel keterangan skor pernyataan dalam responden	60
Tabel 3. 5 Definisi operasional variabel	66
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	78
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan	80
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Frekuensi Pengguna Layanan	81
Tabel 4. 7 Keterangan singkatan variabel	82
Tabel 4. 8 Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1)	83
Tabel 4. 9 Variabel Citra Kejaksaan (X2).....	87
Tabel 4. 10 Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	88
Tabel 4. 11 Hasil Nilai Statistik Deskriptif.....	91
Tabel 4. 12 Peringkat Daftar Layanan Berdasarkan Kepuasan.....	92
Tabel 4. 13 Nilai <i>loading factor</i>	93
Tabel 4. 14 Nilai <i>average variance inflation factor</i> (AVE).....	94
Tabel 4. 15 Nilai <i>Cronbach's alpha</i>	95
Tabel 4. 16 Nilai <i>Composite Reliability</i>	95
Tabel 4. 17 Nilai <i>Variance Inflated Factor</i> (VIF).....	96
Tabel 4. 18 Ringkasan hasil evaluasi model pengukuran (<i>outer model</i>)	97
Tabel 4. 19 Nilai <i>R-square</i> (R²)	99
Tabel 4. 20 Nilai f²	100
Tabel 4. 21 Nilai Q² predict	101
Tabel 4. 22 Nilai SRMR	102
Tabel 4. 23 Perhitungan nilai GOF (<i>Goodness of Fit</i>).....	103
Tabel 4. 24 Nilai PLS <i>predict</i>	104
Tabel 4. 25 Uji signifikansi Nilai T statistik Indikator terhadap Variabel Laten..	105
Tabel 4. 26 Uji signifikansi Nilai T statistik antar Variabel Laten	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Contoh Pelayanan Publik Kejaksaan Negeri Jember	33
Gambar 2. 2 Sarana dan Prasarana untuk mendukung Pelayanan	39
Gambar 2. 3 Tren Citra Kejaksaan berdasarkan survei Litbang Kompas.....	46
Gambar 2. 4 Contoh SOP Pelayanan pada Kejaksaan Negeri Jember.....	49
Gambar 2. 5 Kerangka Konseptual	52
Gambar 3. 1 tampilan kerangka model strutural pada SMARTPLS 4.....	74
Gambar 4. 1 Model analisi jalur model pengukuran (outer model).....	107
Gambar 4. 2 hasil bootstraping dari SMARTPLS dengan uji F	109
Gambar 4. 3 Model analisi jalur model struktural (inner model)	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	124
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	129
Lampiran 3 Evaluasi Model Pengukuran.....	132
Lampiran 4 Evaluasi Model Struktural.....	134
Lampiran 5 Dokumentasi Pengumpulan Data	137

RINGKASAN EKSEKUTIF

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kepuasan masyarakat yang merupakan perasaan puas atau kecewa sebagai hasil dari proses masyarakat yang membandingkan harapan yang dimiliki dengan kinerja yang diterima, dimana layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan masyarakat, atau bahkan melebihinya. Dalam pelayanan publik seluruh instansi pemerintah wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) minimal 1 (satu) tahun sekali sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data, serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra kejaksaan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kejaksaan Negeri Jember. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah menerima pelayanan publik dari Kejaksaan Negeri Jember. Dalam penentuan jumlah sampel, peneliti menggunakan perhitungan rumus *Moe Lameshow* sehingga diperoleh jumlah sampel 102 reponden. Peneliti akan menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan jenis *quota sampling* yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Di dalam latar belakang, peneliti telah menjelaskan bahwa ada 6 (enam) layanan publik yang ada di Kejaksaan Negeri Jember yang kemudian akan peneliti gunakan sebagai dasar

penentuan jumlah sampel dalam teknik quota sampling. Peneliti membagi jumlah/kuota sampel untuk tiap layanan sama rata yaitu 17 responden.

Pada tahap analisis data yang pertama dalam evaluasi model PLS-SEM yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) melalui uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas dan uji multikolinieritas. Hasil evaluasi model pengukuran (*outer model*) menyatakan bahwa model sudah valid dan reliabel. Tahap kedua adalah pengujian model struktural (*inner model*) bertujuan untuk mengetahui hubungan antar konstruk, ada beberapa komponen item yang menjadi kriteria dalam penilaian model struktural (*inner model*) yaitu nilai R-Square dan Signifikansi. Nilai *R-square* dari variabel endogen kepuasan masyarakat sebesar 0,809 atau dengan kata lain variabel endogen kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel eksogen yaitu kualitas pelayanan publik dan citra kejaksaan yang ada di dalam model sebesar 80,9 %, sisanya sebesar 19,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Selain pengujian nilai *R-square* (R^2), diperlukan pengujian kebaikan model *goodness of fit* (GOF) menggunakan *f-square effect size* (f^2), *q-square predictive relevance* (q^2), *standardized root mean square residual* (SRMR) dan PLS predict yaitu metode validasi untuk menyatakan apakah model PLS yang dibangun mempunyai kekuatan prediksi yang baik dengan menggunakan nilai RMSE dan MAE PLS yang dibandingkan dengan nilai regresi linear (LM).

Dari hasil pengujian nilai T statistik untuk variabel eksogen kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu 5,691 atau lebih dari 1,96 yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis pertama (H1) diterima. Selanjutnya untuk variabel eksogen citra

kejaksanaan terhadap kepuasan masyarakat yaitu 4,750 atau lebih dari 1,96 yang artinya citra kejaksanaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis kedua (H2) diterima. Mengacu pada kesimpulan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dan citra kejaksanaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hendaknya Kejaksanaan Negeri Jember selalu memperhatikan indikator-indikator pada variabel kualitas pelayanan publik dan citra kejaksanaan, dan memperbaiki indikator yang nilainya paling rendah dan mempertahankan indikator yang nilainya sudah baik.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik dan citra lembaga merupakan dua hal yang dianggap penting bagi instansi pemerintahan. Berlatar belakang dari hal ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedua hal tersebut terhadap kepuasan masyarakat khususnya di Kantor Kejaksaan Negeri Jember. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, penentuan jumlah sampel menggunakan perhitungan rumus Moe Lameshow sehingga diperoleh jumlah sampel 102 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *quota sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan dua tahapan evaluasi yaitu: 1) model pengukuran dan 2) model struktural. Berdasarkan evaluasi model pengukuran, hasil penelitian telah lulus uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas dan uji multikolinieritas. Sejalan dengan hal tersebut, evaluasi model struktural menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan publik dan citra kejaksaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kejaksaan Negeri Jember. Diharapkan kedepannya, Kantor Kejaksaan Negeri Jember tetap menjaga kedua hal tersebut guna memberikan kebermanfaatn yang lebih luas kepada masyarakat.

Kata kunci : citra kejaksaan, kepuasan masyarakat, dan kualitas pelayanan publik.

ABSTRACT

The quality of public services and the image of the institution are considered as crucial things for the government institution. With that in mind, this research is intended to analyze the correlation between those things and public satisfaction, in this case, at Jember District Prosecutor's Office. Quantitative descriptive was implemented to cope with the previous research objectives. One hundred and two respondents were selected using a nonprobability sampling technique with a quota sampling. The data gathered from those respondents were analyzed using a Structural Equation Model (SEM) approach based on Partial Least Square (PLS) with two evaluation stages which cover: 1) the measurement model and 2) the structural model. Based on the measurement model, the results passed the convergent validity test, discriminant validity test, reliability test, and multicollinearity test. In line with this, the structural model shows that based on the significance test there is a correlation between the quality of public services and the image of the prosecutor's office on public satisfaction at Jember District Prosecutor's Office. It is expected that in the future, Jember District Prosecutor's Office will continue to maintain the current condition to provide more comprehensive benefits to the society.

Keywords: image, public satisfaction, and public services

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Reformasi Birokrasi Kejaksaan Republik Indonesia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari gerakan Reformasi Nasional yang disebabkan adanya krisis ekonomi 1998. Pada tataran nasional, era reformasi ditandai dengan diterbitkannya TAP MPR Nomor XI/1998 tentang penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan yang bersih dan bebas KKN. Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Kejaksaan tersebut telah memberikan dampak positif bagi peningkatan kinerja pelaksanaan tugas, pelayanan dan kepercayaan masyarakat, serta mendorong dan menginspirasi lainnya untuk melakukan hal yang sama.

Sasaran reformasi birokrasi, sebagaimana yang tercantum dalam Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025, mencakup 3 (tiga) aspek yaitu : (1) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN; (2) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; dan (3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Berkenaan dengan sasaran reformasi birokrasi tersebut, kepuasan pengguna layanan yang tinggi merupakan suatu ukuran atas seberapa besar layanan publik yang diberikan Kejaksaan dalam memenuhi harapan pengguna layanan.

Layanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna layanan oleh lembaga independen berdasarkan pemenuhan atas asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 Undang-Undang tersebut mewajibkan penyedia layanan publik untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Kejaksaan Negeri Jember adalah satuan unit vertikal di Kejaksaan Tinggi Jawa Timur yang dalam tugasnya berada di wilayah Provinsi Jawa Timur. Pada tahun 2019 Kejaksaan Negeri Jember memperoleh penghargaan dari Kementerian PAN RB sebagai unit kerja pelayanan berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Selanjutnya pada tahun 2020 Kejaksaan Negeri Jember juga memperoleh penghargaan dari Kementerian PAN RB sebagai unit kerja pelayanan berpredikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), 2 (dua) penghargaan ini merupakan percontohan (pilot project) pelaksanaan reformasi birokrasi dan diharapkan memberikan dampak positif terhadap citra instansi Kejaksaan Negeri Jember di masyarakat. Salah satu layanan unggulan yang dimiliki oleh Kejaksaan Negeri Jember adalah Layanan Online melalui WA *center* (082237758845) pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang memudahkan masyarakat mendapat layanan publik dari Kejaksaan Negeri Jember. Untuk melakukan evaluasi terhadap layanan publik yang sudah diberikan, Kejaksaan Negeri Jember rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) minimal 1 (satu) kali dalam setahun dengan hasil seperti tabel berikut ini :

Tabel 1. 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022 dan 2023

No	Jenis Layanan	Hasil SKM tahun 2022	Hasil SKM tahun 2023
1.	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	94 (Sangat Baik)	93 (Sangat Baik)
2.	Pelayanan Penanganan Perkara	87 (Baik)	92 (Sangat Baik)
3.	Pelayanan Tilang	86 (Baik)	97 (Sangat Baik)
4.	Pelayanan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara	88 (Baik)	92 (Sangat Baik)
5.	Penyuluhan Hukum dalam Program Jaksa Bina Desa	87 (Baik)	96 (Sangat Baik)
6.	Pelayanan Barang Bukti	98 (Sangat Baik)	96 (Sangat Baik)

Sumber : Laporan SKM Kejaksaan Negeri Jember

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat tren kenaikan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kejaksaan Negeri Jember, hal ini menjadi perhatian peneliti untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kejaksaan Negeri Jember.

Secara nasional terdapat fenomena baru dimana citra instansi Kejaksaan semakin baik karena ada trend kepercayaan publik terhadap Kejaksaan semakin meningkat, hal ini dapat dilihat pada survei yang dirilis oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) tentang kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan dalam kurun waktu tahun 2020-2023 seperti pada tabel berikut :

Tabel 1. 2 Hasil Survei Kepercayaan Publik Terhadap Kejaksaan

No	Tahun Survei	Tingkat Kepercayaan	Peringkat Lembaga
1.	2020	71,3 %	Peringkat ke- 6
2.	2021	78 %	Peringkat ke- 6
3.	2022	74,5 %	Peringkat ke -4
4.	2023	81,2 %	Peringkat ke -3

Sumber : Survei yang dirilis oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI)

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat tren kenaikan kepercayaan publik terhadap lembaga Kejaksaan semakin meningkat hingga pada tahun 2023 Kejaksaan berada di peringkat ke- 3 (tiga) dengan tingkat kepercayaan 81,2 % diatas KPK dan Kepolisian. Kejaksaan RI dibawah kepemimpinan Jaksa Agung ST. Burhanudin memiliki program kerja untuk mengembalikan marwah Kejaksaan sebagai institusi penegak hukum yang dipercaya oleh masyarakat. Program kerja pimpinan ini menjadi perhatian peneliti untuk menganalisis pengaruh citra kejaksaan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kejaksaan Negeri Jember.

Hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat ditemukan adanya gap atau perbedaan simpulan terhadap indikator kualitas pelayanan yang berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Nining Prasetyaningsih dkk (2022) dan Jarot Prianggono dkk (2013) menyimpulkan bahwa 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Namun, penelitian Nova I. E. Tamara, dkk (2018) yang menyimpulkan dimensi *tangible* (bukti fisik) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, penelitian Juli Omar Sinaga, dkk (2016) juga menyimpulkan bahwa dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sedangkan Dhion Gama Putra (2015) menyimpulkan dimensi *assurance* (jaminan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian tentang pengaruh citra instansi terhadap kepuasan masyarakat diteliti oleh Deddy Wahyudi, dkk (2022), Muhamad Ruskamto, dkk (2020) dan Ahkmad Pancarudin (2019) yang menyimpulkan bahwa citra instansi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Namun, penelitian Heri Setiawan (2021) menyimpulkan bahwa citra instansi tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian terdahulu yang menggunakan variabel bebasnya citra instansi belum detail mengungkap indikator apa saja yang digunakan. Belum banyak penelitian yang spesifik menggunakan variabel citra instansi untuk melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat, khususnya pada instansi Aparat Penegak Hukum (APH) yaitu Kepolisian, Kejaksaan, Mahkamah Agung, Kementerian Hukum dan HAM dan KPK, sehingga terdapat gap penelitian untuk bisa dikembangkan.

Berdasarkan fakta, perbedaan dan gap penelitian tersebut, maka diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra kejaksaan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi untuk Kejaksaan Negeri Jember dalam memberikan pelayanan publik agar memperoleh indeks kepuasan masyarakat yang sangat baik.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang masalah yang telah disampaikan maka peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kejaksaan Negeri Jember ?
2. Bagaimana pengaruh citra kejaksaan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kejaksaan Negeri Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan peneliti maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kejaksaan Negeri Jember.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh citra kejaksaan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kejaksaan Negeri Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran dan bagi peneliti selanjutnya dapat menjadi referensi rujukan akademik dan perbandingan bagi penelitian yang khususnya membahas mengenai kualitas layanan, citra instansi/perusahaan dan kepuasan masyarakat. Sedangkan manfaat secara praktis yaitu untuk Kejaksaan Negeri Jember, Kampus ITS Mandala dan Peneliti dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Kejaksaan Negeri Jember

Dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi untuk Kejaksaan Negeri Jember dalam memberikan pelayanan publik agar memperoleh indeks kepuasan masyarakat yang sangat baik.

2. Kampus ITS Mandala

Dapat menjadi tambahan artikel akademik yang terbit di jurnal manajemen bisnis dan manajemen informatika yang dikelola kampus ITS Mandala.

3. Peneliti

Dapat memberikan wawasan teori dan praktik dalam konsentrasi manajemen pemasaran yang khususnya membahas mengenai kualitas layanan publik, citra instansi dan kepuasan masyarakat serta bagi peneliti untuk memperoleh gelar Magister Manajemen.

1.5 Batasan Masalah / Ruang Lingkup Penelitian

Peneliti memiliki keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan waktu penelitian, maka penelitian ini dibatasi dalam 2 (dua) permasalahan seperti yang sudah disampaikan pada rumusan masalah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 (dua) variabel laten eksogen yaitu **kualitas pelayanan publik (X1)** dengan 5 (lima) indikator *tangible* (bukti fisik) (X1.1), *reliability* (keandalan) (X1.2), *responsiveness* (ketanggapan) (X1.3), *assurance* (jaminan) (X1.4) *emphaty* (empati) (X1.5) dan variabel laten eksogen **citra kejaksaan (X2)** dengan 2 (dua) indikator atribut (X2.1) dan kepercayaan (X2.2), sedangkan untuk variabel laten endogen yaitu **kepuasan masyarakat (Y)** dengan 9 (sembilan) indikator yaitu

persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Terdapat penelitian terdahulu yang relevan untuk penelitian ini, peneliti mengambil 10 (sepuluh) penelitian dalam kurun waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir yang pada pokoknya membahas pengaruh kualitas pelayanan pada instansi pemerintah dan citra instansi terhadap kepuasan masyarakat. Berikut hasil rangkuman penelitiannya :

1. Deddy Wahyudi dkk (2022) meneliti tentang pengaruh kinerja kepolisian dan citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat pada Kasat Narkoba di Polres Pringsewu Lampung. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu kinerja kepolisian (x_1) dan citra kepolisian (x_2) sedangkan variabel terikatnya kepuasan masyarakat (y). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus MOE Lameshow dan diperoleh sampel berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sample menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi liniear berganda, sebelum melakukan analisis dilakukan uji normalitas, uji homogenitas dan uji linearitas. Setelah itu, dilakukan analisis regresi liniear berganda dengan uji parsial (t), uji simultan (f) dan koefisien determinan (R^2). Hasil penelitian yaitu (1) kinerja kepolisian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (2) citra kepolisian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

masyarakat (3) kinerja kepolisian dan citra kepolisian secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kasat Narkoba di Polres Pringsewu Lampung.

2. Sarwito dkk (2022) meneliti tentang pengaruh kualitas dan inovasi layanan terhadap kepuasan pengunjung dengan kepercayaan sebagai intervening, penelitian ini berlokasi di Lapas Kelas IIB Bondowoso. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu kualitas layanan (x1) dan inovasi layanan (x2), variabel interveningnya kepercayaan pengunjung (z) dan variabel terikatnya kepuasan pengunjung (y). Teknik sampling yang digunakan *judgment sampling* dengan 120 responden dengan syarat (1) 1 warga binaan diwakili oleh 1 orang keluarga dekat (2) keluarga binaan sudah vaksin covid minimal dosis 2 (3) pengunjung yang sudah melakukan kunjungan minimal 2x. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan model SEM PLS. Hasil penelitian yaitu (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (2) inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (3) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (4) inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (5) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (6) kualitas layanan menunjukkan pengaruh tidak langsung yang tidak signifikan terhadap kepuasan ketika menggunakan kepercayaan sebagai variabel *intervening* dan (7) inovasi layanan menunjukkan pengaruh tidak langsung yang tidak signifikan

terhadap kepuasan ketika menggunakan kepercayaan sebagai variabel *intervening*.

3. Nining Prasetyaningsih dkk (2022) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan di Lapas kelas IIB Purwodadi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu variabel kualitas pelayanan publik (x) dengan dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati), sedangkan untuk variabel terikatnya yaitu kepuasan warga binaan (y). Populasi sejumlah 230 orang dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel 146 responden. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi sederhana, sebelum melakukan analisis dilakukan uji validitas, dan uji reabilitas. Setelah itu, dilakukan analisis regresi sederhana dengan uji (t) dan koefisien determinan (R^2). Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan publik dengan dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan WBP dengan nilai koefisien determinan (R^2) sebesar 55,2 %.
4. Muhammad Ruskamto (2020) meneliti tentang kualitas pelayanan, kualitas website dan citra instansi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Administrasi Hukum Umum Jakarta (Kemenkumham). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu variabel kualitas pelayanan (x1), kualitas website (x2) dan citra instansi (x3) sedangkan

untuk variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat (y). Teknik sampling yang digunakan adalah dengan *accidental sampling* dan penentuan jumlah sampel menggunakan dasar rumus MOE Lameshow sehingga diperoleh jumlah 100 responden. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda, sebelum melakukan analisis dilakukan uji normalitas, uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah itu, dilakukan analisis regresi linier berganda dengan uji parsial (t), dan koefisien determinan (R^2). Hasil penelitian yaitu (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (2) kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (3) citra instansi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas website dan citra instansi terhadap kepuasan masyarakat memiliki nilai koefisien determinan (R^2) sebesar 68,2 %.

5. Ahkmad Pancarudin (2019) meneliti pengaruh citra kepolisian dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Metro Lampung. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu variabel citra kepolisian (x_1), pelayanan (x_2) sedangkan untuk variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat (y). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus MOE Lameshow dan diperoleh sampel 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda, sebelum melakukan analisis dilakukan uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linieritas. Setelah itu, dilakukan analisis regresi linier berganda dengan uji

parsial (t) dan uji simultan (f). Hasil penelitian yaitu (1) citra kepolisian secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (2) pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (3) citra kepolisian dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

6. Nova I.E.Tamara dkk (2018) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu variabel *tangible* atau bukti fisik (x1), *reliability* atau keandalan (x2), *responsiveness* atau ketanggapan (x3), *assurance* atau jaminan (x4) dan *emphaty* atau empati (x5) sedangkan untuk variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat (y). Jumlah populasi 864 dan jumlah sampel yang diambil 265 berdasarkan tabel Morgan dan Krejcie. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda, sebelum melakukan analisis dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik (normalitas dan multikolinearitas). Setelah itu, dilakukan analisis regresi linier berganda dengan uji parsial (t) dan uji simultan (f). Hasil penelitian yaitu (1) *tangible* atau bukti fisik (x1) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (2) *reliability* atau keandalan (x2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (3) *responsiveness* atau ketanggapan (x3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (4) *assurance* atau jaminan (x4) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan (5) *emphaty* atau empati

(x5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Variabel *tangible* atau bukti fisik (x1), *reliability* atau keandalan (x2), *responsiveness* atau ketanggapan (x3), *assurance* atau jaminan (x4) dan *emphaty* atau empati (x5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

7. Juli Omar Sinaga,dkk (2016) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Nongsa Kota Batam. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu variabel *tangible* atau bukti fisik (x1), *reliability* atau keandalan (x2), *responsiveness* atau ketanggapan (x3), *assurance* atau jaminan (x4) dan *emphaty* atau empati (x5) sedangkan untuk variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat (y). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan populasi 10.000 dengan nilai kesalahan 10 % maka diperoleh 100 responden. Teknik pengambilan sample menggunakan *proportional sampling*. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda, sebelum melakukan analisis dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik (normalitas dan multikolinearitas). Setelah itu, dilakukan analisis regresi linear berganda dengan uji parsial (t) dan uji simultan (f). Hasil penelitian yaitu (1) *tangible* atau bukti fisik (x1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (2) *reliability* atau keandalan (x2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (3) *responsiveness* atau ketanggapan (x3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (4) *assurance* atau jaminan (x4) secara parsial tidak

berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan (5) *emphaty* atau empati (x5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Variabel *tangible* atau bukti fisik (x1), *reliability* atau keandalan (x2), *responsiveness* atau ketanggapan (x3), *assurance* atau jaminan (x4) dan *emphaty* atau empati (x5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

8. Dhion Gama Putra dkk (2015) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu variabel *tangible* atau bukti fisik (x1), *reliability* atau keandalan (x2), *responsiveness* atau ketanggapan (x3), *assurance* atau jaminan (x4) dan *emphaty* atau empati (x5) sedangkan untuk variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat (y). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan populasi 985 dengan nilai kesalahan 10 % maka diperoleh 95 responden. Teknik pengambilan sample menggunakan *proportional sampling*. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda, sebelum melakukan analisis dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik (normalitas dan multikolinearitas). Setelah itu, dilakukan analisis regresi linier berganda dengan uji parsial (t) dan uji simultan (f). Hasil penelitian yaitu (1) *tangible* atau bukti fisik (x1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (2) *reliability* atau keandalan (x2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (3) *responsiveness* atau ketanggapan (x3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (4) *assurance*

atau jaminan (x4) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan (5) *emphaty* atau empati (x5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Variabel *tangible* atau bukti fisik (x1), *reliability* atau keandalan (x2), *responsiveness* atau ketanggapan (x3), *assurance* atau jaminan (x4) dan *emphaty* atau empati (x5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

9. Tetra Hidayati (2014) meneliti pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan serta kepercayaan masyarakat pada kantor Polsek Bengalon Kabupaten Kutai Timur. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu variabel bukti nyata (x1), *daya uji* (x2), *responsiveness* atau ketanggapan (x3), kompetensi (x4), *kesopanan* (x5), kredibilitas (x6), dan kemudahan mengakses (x7) sedangkan untuk variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat (y1) dan kepercayaan (y2). Tidak dijelaskan metode penentuan sample hanya menyebutkan responden minimal 30 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan permodelan regresi linier berganda. Sebelum melakukan analisis dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian (1) bukti nyata, daya uji dan kemudahan mengakses secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan daya tanggap, kompetensi, kesopanan dan kredibilitas secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (2) Bukti nyata, daya uji, kompetensi, kesopanan, kemudahan mengakses secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat,

sedangkan variabel daya tanggap, dan kredibilitas secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. (3) Kepuasan masyarakat secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. (4) Bukti nyata secara tidak langsung negatif berpengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan, sedangkan daya uji, responsif, kompetensi, kesopanan, kredibilitas serta kemudahan mengakses secara tidak langsung berpengaruh positif terhadap kepercayaan melalui kepuasan masyarakat.

10. Jarot Prianggono dkk (2013) meneliti pengaruh kualitas pelayanan Samsat *Drive Thru* terhadap kepuasan masyarakat di Polda Metro Jaya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu variabel *tangible* atau bukti fisik (x1), *reliability* atau keandalan (x2), *responsiveness* atau ketanggapan (x3), *assurance* atau jaminan (x4) dan *emphaty* atau empati (x5) sedangkan untuk variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat (y). Teknik sampling yang digunakan adalah dengan *random sampling* dan penentuan jumlah sampel menggunakan dasar rumus MOE Lameshow sehingga diperoleh jumlah 100 responden. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda, sebelum melakukan analisis dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik (normalitas dan multikolinearitas). Setelah itu, dilakukan analisis regresi linier berganda dengan uji parsial (t) dan uji simultan (f). Hasil penelitian yaitu (1) *tangible* atau bukti fisik (x1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (2) *reliability* atau keandalan (x2) secara parsial berpengaruh

terhadap kepuasan masyarakat, (3) *responsiveness* atau ketanggapan (x3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (4) *assurance* atau jaminan (x4) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan (5) *emphaty* atau empati (x5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Variabel *tangible* atau bukti fisik (x1), *reliability* atau keandalan (x2), *responsiveness* atau ketanggapan (x3), *assurance* atau jaminan (x4) dan *emphaty* atau empati (x5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Dari hasil 10 (sepuluh) penelitian terdahulu yang relevan, peneliti kemudian membuat tabel yang berisi ringkasan persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan seperti penjelasan dalam tabel berikut :

Tabel 2. 1 Ringkasan persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu

No	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Deddy Wahyudi dkk (2022)	(1) kinerja kepolisian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (2) citra kepolisian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (3) kinerja kepolisian dan citra kepolisian secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kasat Narkoba di Polres Pringsewu Lampung	Menggunakan salah satu variabel bebas citra kepolisian dan variabel terikatnya kepuasan masyarakat, tempat penelitian di instansi Aparat Penegak Hukum (APH) Kepolisian	Selain citra kejaksaan juga ada variabel bebas lain yaitu kualitas pelayanan dengan 5 (lima) indikator <i>reliability</i> atau keandalan (x2), <i>responsiveness</i> atau ketanggapan (x3), <i>assurance</i> atau jaminan (x4) dan <i>emphaty</i> atau empati (x5).

No	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
2.	Sarwito dkk (2022)	(1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (2) inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (3) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (4) inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (5) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (6) kualitas layanan menunjukkan pengaruh tidak langsung yang tidak signifikan terhadap kepuasan ketika menggunakan kepercayaan sebagai variabel <i>intervening</i> dan (7) inovasi layanan menunjukkan pengaruh tidak langsung yang tidak signifikan terhadap kepuasan ketika menggunakan kepercayaan sebagai variabel <i>intervening</i>	Menggunakan salah satu variabel bebas kualitas pelayanan dan variabel terikatnya kepuasan masyarakat, tempat penelitian di instansi Aparat Penegak Hukum (APH) Kemenkumham	Selain kualitas pelayanan juga ada variabel bebas lain yaitu citra kejaksaan
3.	Nining Prasetya ningsih dkk (2022)	Kualitas pelayanan publik dengan dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (jaminan) dan <i>emphaty</i>	Menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan publik dengan dimensi <i>tangible</i> (bukti	Selain kualitas pelayanan juga ada variabel bebas lain yaitu citra kejaksaan

No	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		(empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan WBP dengan nilai koefisien determinan (R^2) sebesar 55,2 %.	fisik), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (jaminan) dan <i>emphaty</i> (empati) dan variabel terikatnya kepuasan, tempat penelitian di instansi Aparat Penegak Hukum (APH) Kemenkumham	
4.	Muhamad Ruskamto (2020)	(1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (2) kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (3) citra instansi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas website dan citra instansi terhadap kepuasan masyarakat memiliki nilai koefisien determinan (R^2) sebesar 68,2 %	Menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan dan citra instansi dengan variabel terikatnya kepuasan masyarakat, tempat penelitian di instansi Aparat Penegak Hukum (APH) Kemenkumham	Untuk variabel bebas kualitas pelayanan dengan 5 (lima) indikator dan citra kejaksaan dengan 2 (dua) indikator
5.	Ahkmad Pancarudin (2019)	1) citra kepolisian secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (2) pelayanan secara parsial tidak	Menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan dan citra instansi	Untuk variabel bebas kualitas pelayanan dengan 5 (lima) indikator dan

No	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (3) citra kepolisian dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat	dengan variabel terikatnya kepuasan masyarakat, tempat penelitian di instansi Aparat Penegak Hukum (APH) Kepolisian	citra kejaksaan dengan 2 (dua) indikator
6.	Nova I.E.Tamara dkk (2018)	(1) <i>tangible</i> atau bukti fisik (x1) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (2) <i>reliability</i> atau keandalan (x2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (3) <i>responsiveness</i> atau ketanggapan (x3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (4) <i>assurance</i> atau jaminan (x4) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan (5) <i>emphaty</i> atau empati (x5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Variabel <i>tangible</i> atau bukti fisik (x1), <i>reliability</i> atau keandalan (x2), <i>responsiveness</i> atau ketanggapan (x3), <i>assurance</i> atau jaminan (x4) dan <i>emphaty</i> atau empati (x5) secara simultan	Menggunakan salah satu variabel bebas kualitas pelayanan publik dengan dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (jaminan) dan <i>emphaty</i> (empati) dan variabel terikatnya kepuasan	Selain kualitas pelayanan dengan 5 (lima) indikator variabel bebasnya ada citra kejaksaan dengan 2 (dua) indikator

No	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat		
7.	Juli Omar Sinaga, dkk (2016)	1) <i>tangible</i> atau bukti fisik (x1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (2) <i>reliability</i> atau keandalan (x2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (3) <i>responsiveness</i> atau ketanggapan (x3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (4) <i>assurance</i> atau jaminan (x4) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan (5) <i>emphaty</i> atau empati (x5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Variabel <i>tangible</i> atau bukti fisik (x1), <i>reliability</i> atau keandalan (x2), <i>responsiveness</i> atau ketanggapan (x3), <i>assurance</i> atau jaminan (x4) dan <i>emphaty</i> atau empati (x5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat	Menggunakan salah satu variabel bebas kualitas pelayanan publik dengan dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (jaminan) dan <i>emphaty</i> (empati) dan variabel terikatnya kepuasan	Selain kualitas pelayanan dengan 5 (lima) indikator variabel bebasnya ada citra kejaksaan dengan 2 (dua) indikator
8.	Dhion Gama Putra dkk (2015)	(1) <i>tangible</i> atau bukti fisik (x1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (2) <i>reliability</i> atau keandalan (x2) secara parsial	Menggunakan salah satu variabel bebas kualitas pelayanan publik dengan	Selain kualitas pelayanan dengan 5 (lima) indikator variabel bebasnya ada

No	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (3) <i>responsiveness</i> atau ketanggapan (x3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (4) <i>assurance</i> atau jaminan (x4) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan (5) <i>emphaty</i> atau empati (x5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Variabel <i>tangible</i> atau bukti fisik (x1), <i>reliability</i> atau keandalan (x2), <i>responsiveness</i> atau ketanggapan (x3), <i>assurance</i> atau jaminan (x4) dan <i>emphaty</i> atau empati (x5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat	dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (jaminan) dan <i>emphaty</i> (empati) dan variabel terikatnya kepuasan	citra kejaksaan dengan 2 (dua) indikator
9.	Tetra Hidayati (2014)	(1) bukti nyata, daya uji dan kemudahan mengakses secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan daya tanggap, kompetensi, kesopanan dan kredibilitas secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (2) Bukti nyata, daya uji, kompetensi, kesopanan,	Menggunakan salah satu variabel bebas kualitas pelayanan publik dan variabel terikatnya kepuasan, tempat penelitian di instansi Aparat Penegak	Selain kualitas pelayanan dengan 5 (lima) indikator variabel bebasnya ada citra kejaksaan dengan 2 (dua) indikator dan tidak menggunakan variabel moderasi

No	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		kemudahan mengakses secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, sedangkan variabel daya tanggap, dan kredibilitas secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. (3) Kepuasan masyarakat secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. (4) Bukti nyata secara tidak langsung negatif berpengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan, sedangkan daya uji, responsif, kompetensi, kesopanan, kredibilitas serta kemudahan mengakses secara tidak langsung berpengaruh positif terhadap kepercayaan melalui kepuasan masyarakat	Hukum (APH) Kepolisian	
10.	Jarot Prianggo no dkk (2013)	(1) <i>tangible</i> atau bukti fisik (x1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (2) <i>reliability</i> atau keandalan (x2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (3) <i>responsiveness</i> atau ketanggapan (x3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan	Menggunakan salah satu variabel bebas kualitas pelayanan publik dan variabel terikatnya kepuasan, tempat penelitian di instansi Aparat	Selain kualitas pelayanan dengan 5 (lima) indikator variabel bebasnya ada citra kejaksaan dengan 2 (dua) indikator

No	Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		masyarakat, (4) <i>assurance</i> atau jaminan (x4) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan (5) <i>emphaty</i> atau empati (x5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Variabel <i>tangible</i> atau bukti fisik (x1), <i>reliability</i> atau keandalan (x2), <i>responsiveness</i> atau ketanggapan (x3), <i>assurance</i> atau jaminan (x4) dan <i>emphaty</i> atau empati (x5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat	Penegak Hukum (APH) Kepolisian	

Sumber : Artikel dari beberapa jurnal ilmiah Nining Prasetyaningsih dkk (2022), Nova I.E.Tamara dkk (2018), Juli Omar Sinaga,dkk (2016), Dhion Gama Putra dkk (2015), Tetra Hidayati (2014) dan Jarot Prianggono dkk (2013) telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan 5 (lima) indikator yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Sarwito dkk (2022) dan Muhammad Ruskamto (2020) telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan Deddy Wahyudi dkk (2022) dan Ahkmad Pancarudin (2019) telah membuktikan bahwa citra instansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut Prof. Dr. Husein Umar, *State of the art* adalah rancangan penelitian yang terperinci dan unik dibandingkan penelitian terdahulu. *State of the art* kemudian sering juga disebut dengan istilah *novelty* atau kebaruan. Intinya, dengan adanya *state of the art* maka sebuah usulan penelitian memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini, kemudian peneliti membuat informasi tentang *state of the art*, seperti tabel berikut ini :

Tabel 2. 2 Rangkuman *state of the art* Penelitian

No.	Indikator Pembeda	Penelitian terdahulu	Penelitian saat ini
1.	Metode analisis	Penelitian terdahulu mayoritas menggunakan analisis regresi linier berganda	Penelitian ini peneliti akan menggunakan pendekatan <i>Structural Equation Model (SEM)</i> berbasis <i>Partial Least Square (PLS)</i> menggunakan bantuan software <i>SmartPLS 4.0</i> , dengan harapan dapat memberikan analisis yang lebih komprehensif terhadap model penelitian
2.	Variabel citra instansi	Penelitian terdahulu mayoritas menggunakan variabel citra instansi pada lembaga pemerintah daerah dan belum banyak penelitian yang menggunakan variabel citra instansi khususnya pada instansi Aparat Penegak Hukum (APH) yaitu Kepolisian, Kejaksaan, Mahkamah Agung, Kementrian Hukum dan HAM dan KPK	Penelitian ini peneliti akan menggunakan variabel citra instansi khususnya pada instansi Aparat Penegak Hukum (APH) yaitu Citra Kejaksaan

3.	Variabel kualitas pelayanan	Penelitian terdahulu menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (jaminan) dan <i>emphaty</i> (empati) sebagai variabel laten	terdahulu	Penelitian ini peneliti akan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (jaminan) dan <i>emphaty</i> (empati) sebagai indikator
-----------	-----------------------------	--	-----------	---

Sumber : Data diolah oleh peneliti

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Kejaksaan Republik Indonesia

Kejaksaan R.I. adalah lembaga negara yang melaksanakan kekuasaan negara, khususnya di bidang penuntutan. Sebagai badan yang berwenang dalam penegakan hukum dan keadilan, Kejaksaan dipimpin oleh Jaksa Agung yang dipilih oleh dan bertanggung jawab kepada Presiden. Kejaksaan Agung, Kejaksaan Tinggi, dan Kejaksaan Negeri merupakan kekuasaan negara khususnya dibidang penuntutan, dimana semuanya merupakan satu kesatuan yang utuh yang tidak dapat dipisahkan.

Mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia, Kejaksaan sebagai salah satu lembaga penegak hukum dituntut untuk lebih berperan dalam menegakkan supremasi hukum, perlindungan kepentingan umum, penegakan hak asasi manusia, serta pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Didalam UU Kejaksaan yang baru ini, Kejaksaan sebagai lembaga pemerintahan yang fungsinya berkaitan dengan kekuasaan

kehakiman yang melaksanakan kekuasaan Negara dibidang penuntutan serta kewenangan lain berdasarkan UU secara merdeka, terlepas dari pengaruh kekuasaan pemerintah dan pengaruh kekuasaan lainnya. (Pasal 2 ayat 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021)

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, Kejaksaan dipimpin oleh Jaksa Agung yang membawahi 7 (tujuh) Jaksa Agung Muda, 1 (satu) Kepala Badan Diklat Kejaksaan RI serta 33 Kepala Kejaksaan Tinggi pada tiap provinsi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia berada pada posisi sentral dengan peran strategis dalam pemantapan ketahanan bangsa. Karena Kejaksaan berada di poros dan menjadi filter antara proses penyidikan dan proses pemeriksaan di persidangan serta juga sebagai pelaksana penetapan dan keputusan pengadilan. Sehingga, Lembaga Kejaksaan sebagai pengendali proses perkara (Dominus Litis), karena hanya institusi Kejaksaan yang dapat menentukan apakah suatu kasus dapat diajukan ke Pengadilan atau tidak berdasarkan alat bukti yang sah menurut Hukum Acara Pidana.

Perlu ditambahkan, Kejaksaan juga merupakan satu-satunya instansi pelaksana putusan pidana (executive ambtenaar). Selain berperan dalam perkara pidana, Kejaksaan juga memiliki peran lain dalam Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara, yaitu dapat mewakili Pemerintah dalam Perkara Perdata dan Tata Usaha Negara sebagai Jaksa Pengacara Negara. Jaksa sebagai pelaksana kewenangan tersebut diberi wewenang sebagai Penuntut Umum serta melaksanakan putusan pengadilan, dan wewenang lain berdasarkan Undang-Undang.

2.2.2 Pelayanan Publik

Hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam suatu negara sangatlah penting karena syarat berdirinya suatu negara adalah adanya rakyat atau masyarakat, selain syarat adanya wilayah dan pengakuan dari negara lain. Rakyat atau masyarakat dengan pemerintah memiliki hak dan kewajiban demikian halnya pemerintah dengan rakyat memiliki hal yang sama.

Dalam tata hubungan pemerintah dengan masyarakat dikenal berbagai konsep seperti hukum administrasi negara, hukum tata pemerintahan atau hukum tata negara maupun hukum pelayanan publik. Hukum administrasi negara (*administrative law*) cabang ilmu hukum yang mempelajari mengenai tindakan-tindakan dalam menyelenggarakan sebuah Negara sehingga sering juga disebut hukum tata usaha negara. Hukum administrasi negara diuji dan dilaksanakan dalam lingkungan peradilan tata usaha negara.

Sedangkan Hukum Tata Pemerintahan menurut Faried Ali (1997:17), terbagi dalam 2 (dua) pengertian yaitu Hukum Tata Pemerintahan Heteronom yaitu semua aturan hukum yang mengatur tentang organisasi pemerintahan negara. Hukum Tata Pemerintahan yang merupakan bagian dari hukum Tata Negara. Yang kedua Hukum Tata Pemerintahan Otonom adalah aturan-aturan hukum yang dibuat oleh aparat pemerintah yang sifatnya istimewa, baik aturan yang sifatnya sepihak maupun aturan yang bersifat dua pihak atau hukum yang dibuat oleh aparatur pemerintah atau oleh para administrasi negara.

Menurut Cornelis van Vollenhoven, Hukum Tata Negara adalah hukum yang mengatur semua masyarakat hukum atasan dan bawahan menurut

tingkatannya dan menentukan organ-organ/lembaga-lembaga dalam masyarakat hukum bersangkutan, dan menentukan susunan dan wewenang organ-organ/lembaga-lembaga yang dimaksud.

Sementara hukum pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Oleh karena itu, Hukum Pelayanan Publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dibentuknya Hukum Pelayanan Publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya yaitu untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah *Good Governance* dan *Clean Government*. Hukum pelayanan publik sebagaimana hukum pada umumnya juga dapat dijadikan sebagai sebuah alat menciptakan tatanan masyarakat dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Putra,A 2020).

Banyak pakar organisasi dan manajemen memberikan batasan yang berbeda-beda tentang definisi Pelayanan Publik. Kata dasar "Pelayanan" menurut Pasalong (2010:128) didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi lain Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain."

Sementara pakar luar negeri seperti Roth (1926: 1) mendefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat baik secara umum (seperti museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Sementara definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh sebuah lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman Republik Indonesia. Kewenangan Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD

Kejaksaaan sebagai salah satu Lembaga negara wajib memberikan pelayanan publik. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna layanan oleh lembaga independen berdasarkan pemenuhan atas asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 UU tersebut mewajibkan penyedia layanan publik untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.



Gambar 2. 1 Contoh Pelayanan Publik Kejaksaan Negeri Jember

Berdasarkan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Jember tahun 2022 dan 2023, terdapat 6 (enam) layanan publik yang menjadi objek survei yaitu : Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pelayanan Tilang, Pelayanan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara, Penyuluhan Hukum dalam Program Jaksa Bina Desa, Pelayanan Barang Bukti, Pelayanan Penanganan Perkara. Penjelasan singkat tentang jenis layanan sebagai berikut :

Tabel 2. 3 Ringkasan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Jember

No	Layanan	Definisi	Produk	Konsumen
1.	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Pelayanan yang mengintegrasikan beberapa layanan yang ada pada Kejaksaan Jember sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi atau produk kejaksaan dalam satu tempat	Persuratan, Penerimaan tamu, dan Informasi public	Seluruh masyarakat

No	Layanan	Definisi	Produk	Konsumen
2.	Pelayanan Penanganan Perkara	Pelayanan tentang keseluruhan proses penanganan perkara dari tahap Pra Penuntutan sampai selesai Eksekusi	Persuratan khusus administrasi perkara dan informasi perkara	Pihak yang terlibat dalam suatu perkara biasanya Penyidik, Terdakwa, Saksi, Korban, Pengacara
3.	Pelayanan Tilang	Pelayanan pembayaran denda tilang dan pengambilan barang bukti tilang oleh pelanggar atau yang mewakili	Barang bukti tilang berupa STNK, SIM, buku KIR atau kendaraan bermotor	Para pelanggar tilang
4.	Pelayanan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara	Pelayanan hukum sebagai Jaksa Pengacara Negara	Penyelesaian perkara perdata dan Tata Usaha Negara	Instansi Pemerintah Kabupaten/Kota ,BUMN dan BUMD
5.	Penyuluhan Hukum dalam Program Jaksa Bina Desa	Pelayanan penyuluhan hukum kepada aparat pemerintahan desa dalam mengelola anggaran agar tepat sasaran dan mitigasi terjadinya pelanggaran hukum	Sosialisasi dan Monitoring Evaluasi	Kepala Desa beserta perangkatnya
6.	Pelayanan Barang Bukti	Pelayanan pengembalian barang bukti perkara yang sudah inckraht	Penyerahan barang bukti kepada yang berhak	Pemilik barang bukti

Sumber : Diolah oleh peneliti dari laporan SKM Kejaksaan Negeri Jember

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Dewasa ini, isu mengenai kualitas pelayanan menjadikan sebuah isu yang tiada henti untuk selalu dilakukan inovasi dan perbaikan dari pihak penyedia layanan. Manajemen selalu berupaya untuk selalu memberikan yang terbaik atas pelayanan yang mereka berikan ke pihak pengguna dalam hal ini adalah konsumen. Keberlangsungan usaha dan produksi suatu penyedia jasa (layanan) sangat dipengaruhi oleh kepuasan konsumen sebagai efek atas apa yang diperoleh setelah menggunakan jasa (layanan). Tidak hanya dalam sektor swasta bahwa kualitas layanan untuk instansi pemerintah juga menjadi kewajiban yang harus dipenuhi sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 UU tersebut mewajibkan penyedia layanan publik untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Kepuasan konsumen menjadi salah satu indikator bagi manajemen untuk selalu bersaing dengan penyedia jasa (layanan) yang lain, sehingga kepuasan konsumen identik dengan kualitas produk (jasa). Dengan demikian, untuk mencapai kepuasan konsumen bisa diukur dari bagaimana pihak penyedia jasa (layanan) mampu memberikan kualitas produknya sesuai dengan yang konsumen butuhkan.

Kualitas menjadi sebuah barometer bagi pihak penyedia layanan untuk selalu berinovasi tiada henti, supaya konsumen puas atas layanan yang diberikannya. Sehingga, pihak manajemen selalu berusaha untuk membuat strategi bagaimana konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah diberikannya. Paradigma mengenai industri manufaktur sekarang telah bergeser kepada industri

layanan (*service*). Baik untuk usaha yang bergerak di bidang manufaktur maupun layanan (*service*) harus mampu menerjemahkan kebutuhan konsumen sebagai pihak yang menggunakan produk yang dihasilkannya, sehingga keberlangsungan usahanya berkembang dan meningkat.

Banyak hal yang dilakukan pihak manajemen untuk keberlangsungan usahanya supaya berkembang dan meningkat. Dengan memahami apa yang menjadikan konsumen sebagai pihak pengguna tersebut puas dengan pelayanan yang diberikan dengan cara mengerti apa yang konsumen butuhkan melalui riset pasar akan kebutuhan konsumen, apa yang menjadi trend di kalangan masyarakat, sistem sumbang saran juga menjadi salah satu cara untuk mengerti dan memahami apa yang konsumen butuhkan dan inginkan, sekaligus mengukur tingkat pelayanan dan kualitas produk yang diberikan, sehingga akan selalu ada keberlanjutan untuk perbaikan dan perbaikan dalam memberikan kualitas produk sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa/layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan. Kualitas adalah sesuai dengan spesifikasi dan yang konsumen inginkan. Wijaya (2011) menjelaskan bahwa kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, hal ini berarti bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman aktua; pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Tampubolon (2010),

pengertian kualitas adalah paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan langsung atau tak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat, masa kini dan masa depan. Gasper (2003), secara konvensional kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, sedangkan secara strategis bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Menurut Feigenbaum (dalam Kolarik, 2005:5) Kualitas adalah gabungan total dari suatu produk dan jasa, dengan karakteristik dari pemasaran, teknik, produksi, dan perawatan yang mana produk dan jasa dalam penggunaannya akan menghasilkan harapan konsumen. Sedangkan Garvin dan Davis (1994) dalam Nasution (2004), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Crosby (1979:58) dalam Nasution (2004) menyatakan bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai yang diisyaratkan atau distandardkan. Juran dalam majalah quality (2013), kualitas harus dilihat secara total dan bermuara sebagai "*fitness for uses*". Wijaya (2011) menyatakan bahwa produk berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan. Jadi, kualitas dari sebuah produk baik berupa barang maupun jasa harus dapat memenuhi apa yang konsumen harapkan dan butuhkan.

Perkembangan sektor jasa akhir-akhir ini telah menunjukkan peningkatan yang sangat pesat, hal ini terlihat dengan munculnya usaha-usaha jasa yang semakin kreatif dan inovatif. Sebenarnya usaha-usaha jasa/layanan tersebut muncul akibat

dari kehidupan yang ada di masyarakat yang semakin beragam, dan cenderung bergaya hidup praktis. Maraknya usaha jasa/layanan sangat membantu masyarakat sebagai konsumen.

Jasa adalah aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Wijaya (2011), Tjiptono (2006). Menurut Kotler (1995), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jasa (*service*) adalah tindakan atau kerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock and Wright, 1999: 5).

Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner (1996,5) dalam Yazid, 2001), jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang keluarannya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan yang secara prinsip bersifat *intangible*. Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Tjiptono, 2006 : 6). Jadi, jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik), konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Jasfar, 2005:17). Sumayang (2003), menyatakan bahwa jasa adalah sesuatu yang diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, sehingga jasa merupakan akibat yang dapat dirasakan setelah tindakan dilakukan.

Kualitas pelayanan ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.



Gambar 2. 2 Sarana dan Prasarana untuk mendukung Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Kotler dan Amstrong (2012:681) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Parasuraman yang dikutip Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) terdapat beberapa indikator atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

- a. Berwujud (tangibles) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. Keandalan (reliability) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Ketanggapan (responsiveness) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan dan Kepastian (assurance) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).
- e. Empati (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Dari penjelasan para ahli, peneliti memilih pendapat Parasuraman yang dikutip Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) karena relevan dengan variabel yang akan digunakan dalam penelitian yaitu kualitas pelayanan publik.

2.2.4 Citra Kejaksan

Citra adalah persepsi konsumen tentang kualitas yang berkaitan dengan merek atau perusahaan. Citra perusahaan didefinisikan sebagai persepsi tentang sebuah organisasi yang terefleksi dalam ingatan pelanggan. Citra adalah persepsi yang relatif konsisten dalam jangka panjang (*enduring perception*). Jadi tidak mudah untuk membentuk citra, sehingga bila terbentuk akan sulit untuk mengubahnya. Citra yang dibentuk harus jelas dan memiliki keunggulan bila dibandingkan dengan pesaingnya.

Citra perusahaan berhubungan dengan fisik dan atribut yang berhubungan dengan perusahaan seperti nama, bangunan, produk atau jasa, untuk mempengaruhi kualitas yang dikomunikasikan oleh setiap orang supaya tertarik dengan perusahaan. Citra atau image menggambarkan keseluruhan kesan yang dibuat publik tentang perusahaan dan produknya. Jadi citra (image) dipengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan.

Menurut Roslina (2010:334), citra merupakan sekumpulan asosiasi yang diorganisir menjadi satu yang berarti. Citra berdasarkan memori konsumen tentang suatu produk, sebagai akibat apa yang dirasakan oleh seseorang terhadap merek tersebut. Perasaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap suatu merek akan membentuk citra tersebut dan akan tersimpan didalam memori konsumen. Citra merek merupakan asosiasi yang muncul dalam benak konsumen

ketika mengingat merek tertentu. Asosiasi tersebut dengan sederhana dapat muncul dalam bentuk pemikiran dan citra tertentu yang dikaitkan dengan suatu merek.

Menurut Gregory (2011:63) dalam bukunya *Marketing Corporate Image* adalah citra perusahaan merupakan kombinasi dampak terhadap observer dari semua komponen-komponen verbal maupun visual perusahaan baik yang direncanakan ataupun tidak atau dari pengaruh eksternal lainnya. Citra tidak dapat ditanamkan dalam pikiran masyarakat dengan waktu semalam atau disebarkan melalui media massa. Sebaliknya, citra itu harus disampaikan melalui tiap sarana komunikasi yang tersedia dan disebarkan secara terus menerus. Untuk berhasil memperoleh dan mempertahankan konsumennya maka setiap perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin untuk menampilkan produk dengan memiliki citra merek (*brand image*) yang positif di mata konsumen. Dengan menampilkan produk yang memiliki citra merek yang positif dapat mempertinggi kepercayaan konsumen terhadap produknya dan mendorong konsumen yang nantinya akan menjadi konsumen yang loyal terhadap produknya.

Citra perusahaan yang baik sangatlah penting bagi kelangsungan suatu perusahaan. Hal ini karena akan berpengaruh terhadap seluruh elemen yang ada di dalam perusahaan tersebut. Citra perusahaan merupakan kesan objek terhadap perusahaan yang terbentuk dengan memproses informasi seetiap waktu dari berbagai sumber informasi yang terpercaya. Pentingnya citra perusahaan dikemukakan oleh Sutisna yaitu sebagai berikut:

- a. Menceritakan harapan bersama kampanye pemasaran eksternal. Citra positif memberikan kemudahan perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan-tujuan secara efektif sedangkan citra negatif sebaliknya.
- b. Sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan. Citra yang positif menjadi pelindung terhadap kesalahan kecil, kualitas teknik/ fungsional sedangkan citra negatif dapat memperbesar kesalahan tersebut.
- c. Sebagai fungsi dari pengalaman dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan.
- d. Mempunyai pengaruh penting terhadap manajemen atau dampak internal. Citra perusahaan yang kurang jelas dan nyata mempengaruhi sikap karyawan terhadap perusahaan.

Dengan demikian peran citra bagi perusahaan amatlah penting. Hal ini karena citra yang baik dari perusahaan akan berdampak positif dan menguntungkan sedangkan citra yang buruk akan berdampak buruk dan merugikan perusahaan.

Citra perusahaan dapat berperingkat baik dan dapat juga berperingkat buruk. Hal tersebut tergantung bagaimana perusahaan menggiring publik dalam menilai citra perusahaan tersebut. Citra negatif sebuah perusahaan dapat mengakibatkan pelanggan menjadi kurang loyal dan tidak ingin kembali menggunakan jasa dan produknya kembali. Sebaliknya, citra positif sebuah perusahaan dapat menumbuhkan sikap loyal pelanggan terhadap perusahaan dalam bentuk kesediaan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa atau produk perusahaan tersebut. Apabila citra dikelola secara efektif, citra dapat melindungi perusahaan dari

serangan perusahaan saingan baru. Citra yang baik dapat melindungi perusahaan dari serangan perusahaan saingan lama yang memasarkan barang atau jasa baru. Untuk membentuk citra yang baik dan kuat diperlukan adanya strategi yang terencana yang dikemas dalam kegiatan atau upaya perusahaan dalam menggiring publik mempersepsikan apa yang menjadi tujuan dan harapan perusahaan.

Menurut Hogan (2007) citra merek merupakan asosiasi dari semua informasi yang tersedia mengenai produk, jasa dan perusahaan dari merek yang dimaksud. Informasi ini didapat dari dua cara yaitu :

1. Melalui pengalaman konsumen secara langsung, yang terdiri dari kepuasan fungsional dan kepuasan emosional. Merek tersebut tidak cuma dapat bekerja maksimal dan memberikan performansi yang dijanjikan tapi juga harus dapat memahami kebutuhan konsumen, mengusung nilai-nilai yang diinginkan oleh kosumen dan juga memenuhi kebutuhan individual konsumen yang akan berkontribusi atas hubungan dengan merek tersebut.
2. Persepsi yang dibentuk oleh perusahaan dari merek tersebut melalui berbagai macam bentuk komunikasi, seperti iklan, promosi, hubungan masyarakat (*public relations*), logo, fasilitas retail, sikap karyawan dalam melayani penjualan, dan performa pelayanan. Bagi banyak merek, media, dan lingkungan dimana merek tersebut dijual dapat mengkomunikasikan atributatribut yang berbeda. Setiap alat pencitraan ini dapat berperan dalam membina hubungan dengan konsumen. Penting demi kesuksesan sebuah merek, jika semua faktor ini dapat berjalan sejajar atau seimbang, ketika nantinya akan membentuk gambaran total dari merek tersebut.

Menurut Arnould (2007) gambaran inilah yang disebut citra merek atau reputasi merek, dan citra ini bisa berupa citra yang positif atau negatif atau bahkan diantaranya. Citra merek terdiri dari atribut objektif/instrinsik seperti ukuran kemasan dan bahan dasar yang digunakan, serta kepercayaan, perasaan, dan asosiasi yang ditimbulkan oleh merek produk tersebut.

Menurut Kotler (2009:299), citra adalah kekuatan, artinya citra mempunyai kemampuan di luar perusahaan yang dapat menambah kekuatan bagi produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan dan citra merupakan efek tunda bagi perusahaan, artinya citra dibentuk oleh perusahaan tidak berpengaruh secara langsung terhadap perusahaan akan tetapi membutuhkan waktu yang relatif lama.

Menurut Veljkovic (2011) mempergunakan teori menurut Keller yang mengemukakan dimensi citra perusahaan dari empat asosiasi penting, yaitu:

1. Attitudes (sikap), nama atau merek perusahaan dapat menarik pelanggan pada asosiasi yang tinggi mengenai atribut suatu produk dan inovasi-inovasi pemasaran yang dilakukan oleh pemasar.
2. People and Relationship (orang dan hubungan), citra perusahaan dapat terlihat dari karakteristik karyawannya seperti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan
3. Value and Programs (nilai dan program), citra perusahaan dapat dilihat dari nilai-nilai dan program-program dari perusahaan yang tidak harus berhubungan dengan produk atau jasa yang dijual, misalnya bentuk kepedulian sosial, kepedulian terhadap lingkungan sekitar.

4. Corporate Credibility (kredibilitas perusahaan), citra perusahaan dapat berupa pendapat, atau pernyataan mengenai perusahaan, juga sikap percaya terhadap perusahaan yang kompeten dalam menjual produk atau jasa dan menyampaikan jasanya, serta besarnya tingkat kesukaan juga ketertarikan bagi pelanggan kepada perusahaan.



Gambar 2. 3 Tren Citra Kejaksanaan berdasarkan survei Litbang Kompas

Sumber : Survei Litbang Kompas yang dipublish tanggal 24 Juli 2023

Dari penjelasan para ahli maka peneliti mensintesisasikan bahwa pengertian citra kejaksanaan adalah persepsi masyarakat tentang lembaga kejaksanaan yang terefleksi dalam ingatan atas produk, nilai dan program (kinerja) yang telah dilaksanakan. Indikator citra kejaksanaan dapat dinilai dari kepercayaan masyarakat dan atribut (logo dan seragam) yang diatur dalam Peraturan Kejaksanaan Nomor 4 tahun 2021 tentang Pakaian Dinas Pegawai Kejaksanaan Republik Indonesia.

2.2.5 Kepuasan Masyarakat

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang

puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

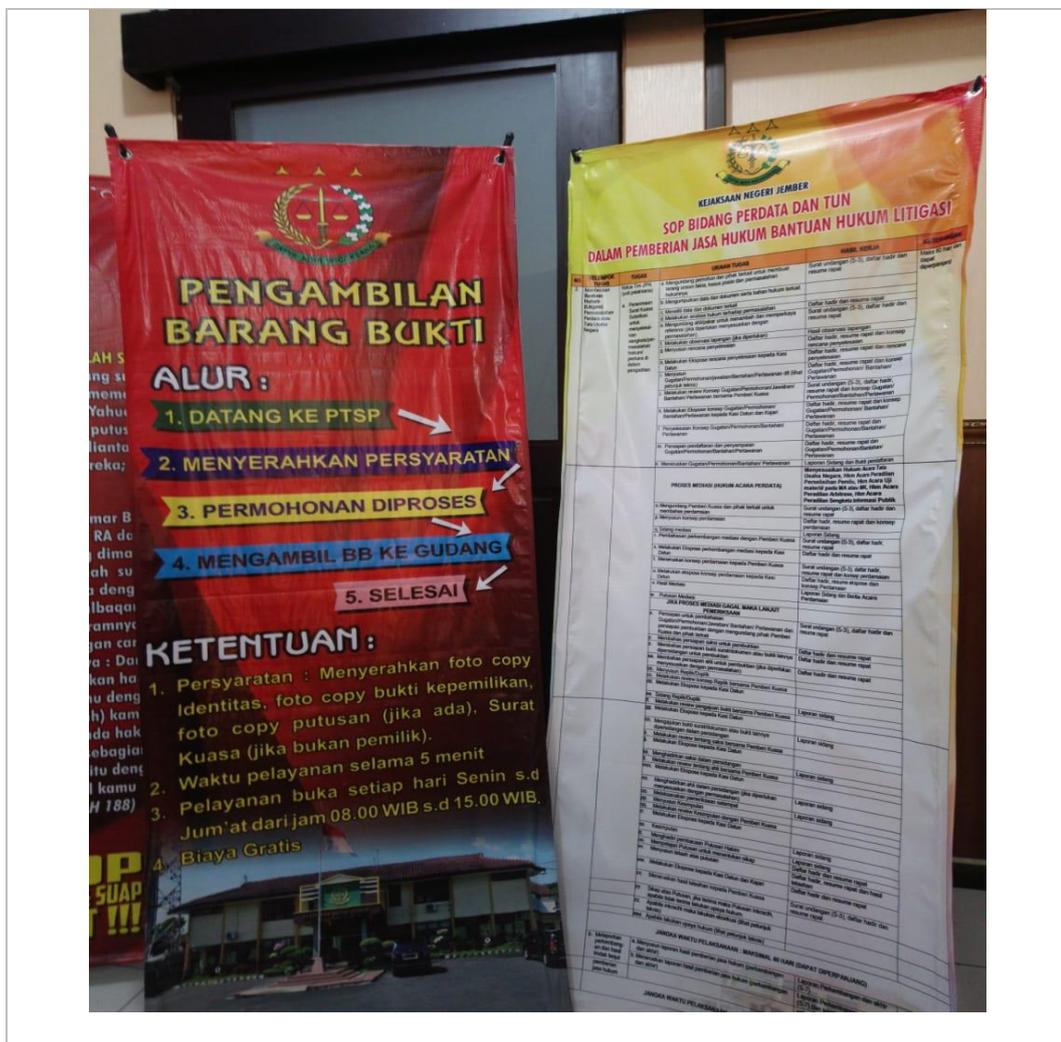
Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Menurut Lovelock menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pemakaian barang/jasa dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan. Schiffman

dan Kanuk menandakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Jadi dari definisi-definisi diatas artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177). Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita

positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan, yang akan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. Salah satu indikator kepuasan masyarakat apabila layanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.



Gambar 2. 4 Contoh SOP Pelayanan pada Kejaksaan Negeri Jember

Dalam pelayanan publik yang dilaksanakan instansi pemerintah, kepuasan konsumen yang dimaksud adalah kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang

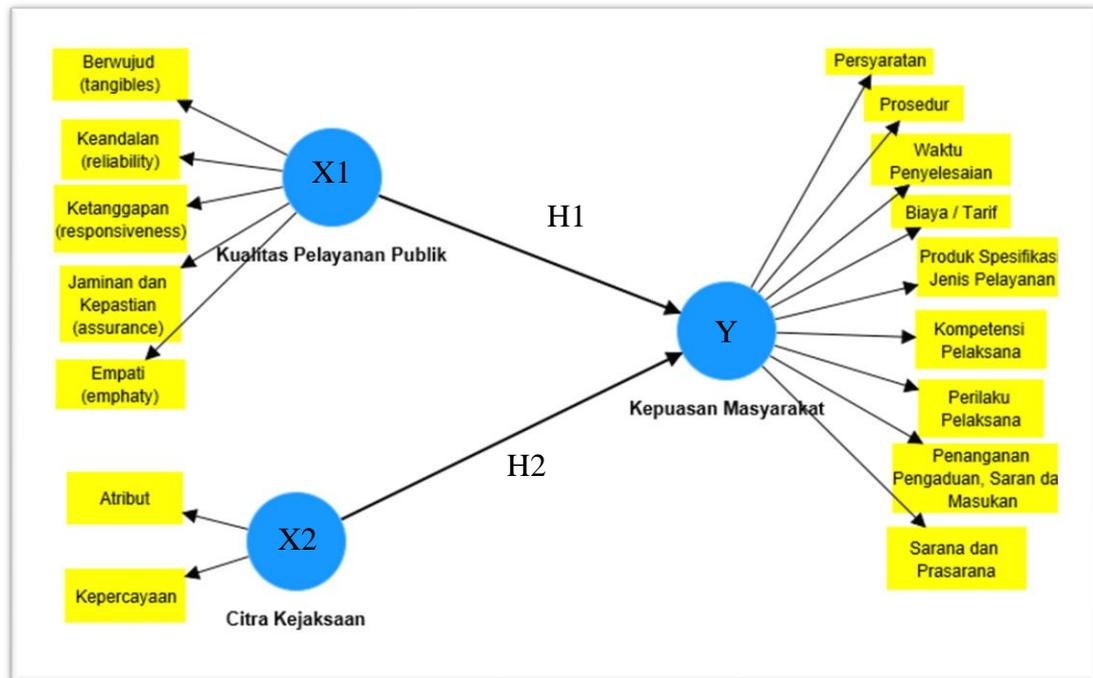
telah diterimanya. Seluruh instansi pemerintah wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) minimal 1 (satu) tahun sekali sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik, terdapat 9 (sembilan) indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat yaitu :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Kerangka Konseptual

Dari hasil studi penelitian terdahulu yang relevan yaitu penelitian Sarwito dkk (2022) dan Muhammad Ruskamto (2020) telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian tentang pengaruh citra instansi terhadap kepuasan masyarakat diteliti oleh Deddy Wahyudi, dkk (2022), Muhamad Ruskamto, dkk (2020) dan Ahkmad Pancarudin (2019) yang menyimpulkan bahwa citra instansi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, sehingga peneliti kemudian membuat kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 2. 5 Kerangka Konseptual

Keterangan :

H1 : pengaruh langsung X1 terhadap Y

H2 : pengaruh langsung X2 terhadap Y

Dengan persamaan :

$$Y \text{ Kepuasan Masyarakat} = \beta X1 \text{ Kualitas Pelayanan Publik} + \beta X2 \text{ Citra Kejaksaan} + e$$

Dari kerangka konseptual, peneliti akan menggunakan 2 (dua) variabel laten eksogen yaitu kualitas pelayanan publik (X1) dengan 5 (lima) indikator yaitu tangible (bukti fisik) (X1.1), reliability (keandalan) (X1.2), responsiveness (ketanggapan) (X1.3), assurance (jaminan) (X1.4) emphaty (empati) (X1.5) dan citra kejaksaan (X2) dengan 2 (dua) indikator atribut (X2.1) dan kepercayaan (X2.2), sedangkan untuk variabel laten endogen yaitu kepuasan masyarakat (Y) dengan 9 (sembilan) indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian,

biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

2.4 Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependennya. Pengujian hipotesis dalam model PLS-SEM dilakukan uji signifikansi untuk mengetahui hubungan antara variabel laten eksogen dengan variabel laten endogen, dengan melihat nilai T statistik. Nilai signifikansi yang digunakan (two-tailed) dengan *rule of thumb* T-value 1.65 (significance level = 10%), 1.96 (significance level = 5%), dan 2.58 (significance level = 1%), (Ghozali & Latan, 2015:85). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan T-value 1.96 (significance level = 5%).

2.4.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Kotler dan Amstrong (2012:681) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Dari pendapat para ahli, peneliti membuat sintesa bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu Sarwito dkk (2022) dan Muhammad Ruskamto (2020) yang telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga peneliti membuat hipotesis kesatu (H1) sebagai berikut :

H1 : kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

2.4.2 Pengaruh Variabel Citra Kejaksan terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Hogan (2007) citra merek merupakan asosiasi dari semua informasi yang tersedia mengenai produk, jasa dan perusahaan dari merek yang dimaksud yang didapat salah satunya melalui pengalaman konsumen secara langsung, yang terdiri dari kepuasan fungsional dan kepuasan emosional. Merek tersebut tidak cuma dapat bekerja maksimal dan memberikan performansi yang dijanjikan tapi juga harus dapat memahami kebutuhan konsumen, mengusung nilai-nilai yang diinginkan oleh kosumen dan juga memenuhi kebutuhan individual konsumen yang akan berkontribusi atas hubungan dengan merek tersebut.

Menurut Veljkovic (2011) mempergunakan teori menurut Keller yang mengemukakan dimensi citra perusahaan dari empat asosiasi penting, yaitu:

1. Attitudes (sikap), nama atau merek perusahaan dapat menarik pelanggan pada asosiasi yang tinggi mengenai atribut suatu produk dan inovasi-inovasi pemasaran yang dilakukan oleh pemasar.
2. People and Relationship (orang dan hubungan), citra perusahaan dapat terlihat dari karakteristik karyawannya seperti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan
3. Value and Programs (nilai dan program), citra perusahaan dapat dilihat dari nilai-nilai dan program program dari perusahaan yang tidak harus

berhubungan dengan produk atau jasa yang dijual, misalnya bentuk kepedulian sosial, kepedulian terhadap lingkungan sekitar.

4. Corporate Credibility (kredibilitas perusahaan), citra perusahaan dapat berupa pendapat, atau pernyataan mengenai perusahaan, juga sikap percaya terhadap perusahaan yang kompeten dalam menjual produk atau jasa dan menyampaikan jasanya, serta besarnya tingkat kesukaan juga ketertarikan bagi pelanggan kepada perusahaan

Dari pendapat para ahli, peneliti membuat sintesa bahwa citra kejaksaan dapat mempengaruhi kepuasan. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu tentang pengaruh citra instansi terhadap kepuasan masyarakat yang diteliti oleh Deddy Wahyudi, dkk (2022), Muhamad Ruskamto, dkk (2020) dan Ahkmad Pancarudin (2019) yang menyimpulkan bahwa citra instansi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, sehingga peneliti membuat hipotesis kedua (H2) sebagai berikut :

H2 : citra kejaksaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Tempat/Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat di kantor Kejaksaan Negeri Jember yang beralamat di jalan Karimata 94 Jember. Kejaksaan Negeri Jember adalah satuan unit vertikal di Kejaksaan Tinggi Jawa Timur yang dalam tugasnya berada di wilayah Provinsi Jawa Timur. Pada tahun 2019 Kejaksaan Negeri Jember memperoleh penghargaan dari Kementerian PAN RB sebagai unit kerja pelayanan berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Selanjutnya pada tahun 2020 Kejaksaan Negeri Jember juga memperoleh penghargaan dari Kementerian PAN RB sebagai unit kerja pelayanan berpredikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), 2 (dua) penghargaan ini merupakan percontohan (pilot project) pelaksanaan reformasi birokrasi dan diharapkan memberikan dampak positif terhadap citra instansi Kejaksaan Negeri Jember di masyarakat.

Penelitian ini akan direncanakan dalam jangka waktu bulan September 2023 s/d Maret 2024, adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian Tesis

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan penyusunan Proposal Penelitian	01 September 2023 s/d 20 Oktober 2023
2.	Pelaksanaan Seminar Proposal Penelitian	18 Nopember 2023
3.	Pelaksanaan survei	Desember 2023

4.	Pengolahan data hasil survei	Januari s/d Pebruari 2024
5.	Pelaksanaan Seminar Hasil	Maret 2024
6.	Penyusunan tesis	Maret 2024

Sumber : Data yang diolah oleh peneliti tahun 2024

3.2 Populasi, Sampel dan Sampling

Menurut Sugiyono (2018 : 130) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah menerima pelayanan publik dari Kejaksaan Negeri Jember, agar sesuai dengan permasalahan yang diteliti, maka peneliti menentukan target populasi sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Indikator Populasi

No	Indikator	Target
1.	Unit analisis	Semua warga masyarakat dan perwakilan instansi pemerintah atau perusahaan yang telah menggunakan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Jember
2.	Elemen	Pria dan Wanita rentang umur 17 tahun s/d 70 tahun
3.	Ruang lingkup pelayanan	Telah menerima minimal salah satu pelayanan publik dari 6 (enam) layanan publik yang ada pada Kejaksaan Negeri Jember yaitu : Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pelayanan Tilang, Pelayanan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara, Penyuluhan Hukum dalam Program Jaksa Bina Desa, Pelayanan Barang Bukti, Pelayanan Penanganan Perkara

4. Ruang lingkup waktu Penerima layanan selama tahun 2023

Sumber : Data yang diolah oleh peneliti tahun 2024

Menurut Sugiyono (2018 : 131) sampel penelitian adalah faktor dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam penentuan jumlah sampel peneliti menggunakan perhitungan rumus Moe Lameshow sebagai berikut :

$$N = \frac{z^2}{4 (Moe)^2} \text{ maka } N = \frac{1,96^2}{4 (0,1)^2} = 96,04$$

Keterangan :

N : jumlah sampel

Z : tingkat keyakinan 95 % (nilai di tabel 1,96)

Moe : margin of error (tingkat kesalahan maksimum yang ditoleransi 10 %)

Berdasarkan hasil perhitungan rumus Moe Lameshow maka diketahui jumlah sampel minimal adalah adalah 96,04 atau 97 responden. Dalam penelitian ini akan menggunakan 102 responden sebagai sampel.

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu probability sampling dan nonprobability sampling (Sugiyono, 2018:80). Peneliti akan menggunakan teknik nonprobability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi

sampel, dengan teknik quota sampling. Pengambilan sampel dengan teknik quota sampling adalah pengambilan sampel dengan cara menetapkan sejumlah tertentu sebagai target (kuota) yang harus dipenuhi dalam pengambilan sampel dari populasi. Dalam kasus jumlah populasinya tidak jelas atau tidak terhingga, pengambilan sampel sejumlah kuota yang diinginkan dilakukan dengan jalan mengambil sampel yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Pengambilan sampel akan dihentikan jika sampel yang terambil telah memenuhi kuota dan sebaliknya pengambilan sampel akan tetap dilakukan jika kuota sampel belum terpenuhi. Pada kasus ini banyaknya sampel yang ditetapkan hanya mempertimbangkan data yang diperlukan telah dapat mencerminkan populasinya. Banyaknya sampel yang diambil tidak berdasarkan proporsi jumlah populasinya, karena jumlah populasi tidak diketahui.

Di dalam latar belakang, peneliti telah menjelaskan bahwa ada 6 (enam) layanan publik yang ada di Kejaksaan Negeri Jember yang kemudian akan peneliti gunakan sebagai dasar penentuan jumlah sampel dalam teknik quota sampling. Peneliti membagi jumlah/kuota sampel untuk tiap layanan sama rata yaitu 17 responden, seperti penjelasan dalam tabel berikut :

Tabel 3. 3 Jumlah sampel dengan *quota sampling*

No	Layanan	Jumlah Sampel
1.	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	17
2.	Pelayanan Penanganan Perkara	17
3.	Pelayanan Tilang	17
4.	Pelayanan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara	17
5.	Penyuluhan Hukum dalam Program Jaksa Bina Desa	17

6.	Pelayanan Barang Bukti	17
	Total Sampel	102

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Peneliti menggunakan total sampel 102 responden karena menurut pendapat para ahli bahwa penelitian yang menggunakan analisis SEM (Structural Equation Modeling) minimal menggunakan 100 sampel (Ferdinand, 2005:80) dan menurut Ghozali (2005:64) dalam metode SEM besarnya sampel adalah antara 100-200 sampel.

3.3 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif, menurut (Arikunto, 2006) metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya. Dalam penelitian ini akan dijelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra kejaksaan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kejaksaan Negeri Jember. Responden akan memberikan respond terhadap data kuesioner yang diberikan berbentuk data ordinal dengan skor 1 s/d 5 untuk mewakili pernyataan responden, kemudian data diolah sebagai data statistik untuk dianalisis dan diperoleh kesimpulan.

Tabel 3. 4 Tabel keterangan skor pernyataan dalam responden

STS	Sangat Tidak Setuju	nilai 1
TS	Tidak Setuju	nilai 2
KS	Kurang Setuju	nilai 3

S	Setuju	nilai 4
SS	Sangat Setuju	nilai 5

Sumber : Data lampiran 1

3.4 Identifikasi Variabel

3.4.1 Variabel Laten Eksogen (X)

Variabel laten eksogen menurut Santoso (2014:9) adalah variabel independen/bebas yang mempengaruhi variabel dependen/terikat. Pada model SEM, variabel laten eksogen ditunjukkan dengan adanya anak panah yang berasal dari variabel tersebut menuju variabel laten endogen dan tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 (dua) variabel laten eksogen yaitu variabel kualitas pelayanan publik (X1) dengan 5 (lima) indikator tangible (bukti fisik) (X1.1), reliability (keandalan) (X1.2), responsiveness (ketanggapan) (X1.3), assurance (jaminan) (X1.4) empathy (empati) (X1.5) dan variabel citra kejaksaan (X2) dengan 2 (dua) indikator atribut (X2.1) dan kepercayaan (X2.2).

3.4.2 Variabel Laten Endogen (Y)

Variabel laten endogen menurut Santoso (2014:9) adalah variabel dependen/terikat yang dipengaruhi oleh variabel independen/bebas. Pada model SEM, variabel laten endogen ditunjukkan dengan adanya anak panah yang menuju variabel tersebut sehingga variabel laten endogen bersifat mempengaruhi dan dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel laten endogen yaitu kepuasan masyarakat (Y) dengan 9 (sembilan) indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis

pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

3.5 Definisi Operasional Variabel

3.5.1 Kualitas Pelayanan Publik

Definisi variabel laten eksogen kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendapat Parasuraman yang dikutip Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) bahwa terdapat beberapa indikator atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

- a. Berwujud (tangibles) yaitu kemampuan Kejaksaan Negeri Jember dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yaitu masyarakat. Indikator yang digunakan yaitu lokasi kantor Kejaksaan Negeri Jember yang strategis dan mudah dijangkau, penampilan pegawai yang rapi serta sarana dan prasarana kantor yang digunakan telah mendukung pelayanan publik.
- b. Keandalan (reliability) yaitu kemampuan Kejaksaan Negeri Jember untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikator yang digunakan yaitu bahwa pegawai telah memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan dan didukung dengan kinerja ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Ketanggapan (responsiveness) yaitu suatu kebijakan yang dimiliki Kejaksaan Negeri Jember untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian

informasi yang jelas. Indikator yang digunakan yaitu bagaimana pegawai tanggap dalam memberikan solusi atas kebutuhan dan keluhan dari masyarakat.

- d. Jaminan dan Kepastian (assurance) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai Kejaksaan Negeri Jember untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada Kejaksaan Negeri Jember. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).
- e. Empati (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana pegawai Kejaksaan Negeri Jember diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang kebutuhan masyarakat dengan sikap ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan.

3.5.2 Citra Kejaksaan

Definisi variabel laten eksogen citra kejaksaan adalah persepsi masyarakat tentang lembaga kejaksaan yang terefleksi dalam ingatan atas produk, nilai dan program (kinerja) yang telah dilaksanakan. Indikator citra kejaksaan dapat dinilai dari kepercayaan masyarakat dan atribut (logo dan seragam) yang diatur dalam Peraturan Kejaksaan Nomor 4 tahun 2021 tentang Pakaian Dinas Pegawai Kejaksaan Republik Indonesia. Indikator kepercayaan masyarakat yaitu bahwa pegawai Kejaksaan Negeri Jember memiliki integritas yang baik dan melaksanakan

tugas dan fungsi sesuai aturan perundangan yang berlaku serta didukung dengan peran bagian hubungan masyarakat (humas) yang produktif menyampaikan informasi seputar Kejaksaan Negeri Jember. Sedangkan indikator atribut yaitu bagaimana masyarakat bisa membedakan Kejaksaan Negeri Jember dengan instansi lain dan seragam khusus pegawai Kejaksaan diharapkan dapat memberikan citra positif dimata masyarakat.

3.5.3 Kepuasan Masyarakat

Definisi variabel laten endogen kepuasan masyarakat dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik, terdapat 9 (sembilan) indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat yaitu :

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan / dipublikasikan oleh Kejaksaan Negeri Jember.
- b. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Kemudahan prosedur pelayanan yang telah dibuat Kejaksaan Negeri Jember untuk masyarakat mendapatkan layanan.

- c. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan oleh pegawai Kejaksaan Negeri Jember untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan kepada masyarakat.
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Jember dan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai Kejaksaan Negeri Jember yang ditunjuk sebagai petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap pegawai Kejaksaan Negeri Jember dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang dilakukan oleh pegawai Kejaksaan Negeri Jember.
- i. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sarana dan prasarana kantor Kejaksaan Negeri Jember yang digunakan telah mendukung pelayanan publik.

Dari penjelasan definisi operasional variabel, maka peneliti membuat indikator dan subindikator yang akan digunakan dalam data kuesioner seperti dalam tabel berikut ini :

Tabel 3. 5 Definisi operasional variabel

Variabel	Indikator	Subindikator	Kueisoner
Kualitas Pelayanan Publik	Berwujud (tangibles)	Lokasi kantor Kejaksaan Negeri Jember	Lokasi kantor Kejaksaan Negeri Jember strategis dan mudah dijangkau
		Sarana dan prasarana kantor Kejaksaan Negeri Jember	Sarana dan prasarana yang digunakan telah mendukung pelayanan publik
	Keandalan (reliability)	Penampilan pegawai	Kerapian penampilan pegawai dalam melayani masyarakat
		Kompetensi pegawai	Pegawai memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan
		Ketepatan dalam pelayanan	Pegawai memberikan produk layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
		Ketanggapan (responsiveness)	Penanganan keluhan masyarakat
	Pegawai tanggap dalam memberikan solusi atas	Pegawai tanggap dalam memberikan solusi atas	

Variabel	Indikator	Subindikator	Kueisoner
		memberikan solusi	kebutuhan dan keluhan masyarakat
	Jaminan dan Kepastian (assurance)	Jaminan legalitas produk layanan	Jaminan produk layanan sesuai peraturan hukum yang berlaku
		Jaminan kompetensi pegawai	Jaminan bahwa pegawai memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pelayanan yang diberikan
	Empati (emphaty)	Kesabaran pegawai	Pegawai sabar dalam memberikan layanan
		Keramahan pegawai	Pegawai ramah dalam memberikan layanan
Citra Kejaksaan	Atribut	Lambang dan logo Kejaksaan	Lambang dan logo Kejaksaan mudah diingat dan dikenali yang membedakan dengan instansi lain
		Seragam dinas Kejaksaan	Seragam dinas yang dipakai oleh pegawai Kejaksaan dapat memberikan citra positif
	Kepercayaan	Integritas pegawai Kejaksaan Negeri Jember	Pegawai Kejaksaan Negeri Jember memiliki integritas yang baik
		Pelaksanaan tugas dan fungsi kejaksaan	Pegawai Kejaksaan Negeri Jember telah melaksanakan tugas dan fungsi sesuai kewenangan yang diberikan undang-undang

Variabel	Indikator	Subindikator	Kueisoner
		Peran humas Kejaksaan Negeri Jember	Humas Kejaksaan Negeri Jember dapat memberikan citra positif
Kepuasan masyarakat	Persyaratan	Kesesuaian persyaratan pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan / dipublikasikan
	Prosedur	Kemudahan prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan
	Waktu Penyelesaian	Ketepatan waktu penyelesaian	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diinformasikan
	Biaya / Tarif	Transparansi biaya / tarif	Kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kesesuaian produk layanan	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana yang baik	Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan sudah baik
	Perilaku Pelaksana	Tingkah laku petugas layanan	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Variabel	Indikator	Subindikator	Kueisoner
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan pengguna layanan sudah ditindaklanjuti dengan baik
	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana sudah baik

Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2024

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari kegiatan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data-data dari sampel/objek penelitian yang telah dipilih. Data berdasarkan cara memperolehnya dalam penelitian ini, peneliti membedakan menjadi 2 (dua) jenis yaitu :

- a. Data Primer : diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner tertutup kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan Kejaksaan Negeri Jember sesuai jumlah sampel yang sudah ditentukan.
- b. Data Sekunder : diperoleh dari laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 dan 2023 yang dikeluarkan oleh Kejaksaan Negeri Jember, studi literatur dari berbagai artikel dalam jurnal ilmiah dan buku-buku terkait manajemen pemasaran.

Menurut Sugiyono (2018:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu :

1. Studi Perpustakaan : dalam studi perpustakaan ini peneliti mengumpulkan dan mempelajari berbagai teori dan konsep dasar yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teori dan konsep dasar tersebut peneliti peroleh dengan cara menelaah berbagai macam sumber seperti buku, jurnal dan bahan bacaan yang relevan.
2. Penyebaran Kuesioner : dalam penyebaran kuesioner peneliti menggunakan sarana google form yang dikirim kepada responden sesuai dengan jumlah sampel yang sudah ditentukan, selanjutnya responden memberikan skor terhadap pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti berbentuk data ordinal dengan skor 1 s/d 5 (secara berurutan Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Kurang Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju).
3. Wawancara : peneliti melakukan wawancara kepada responden secara langsung dengan menggunakan kuesioner yang sama dengan yang disebar peneliti menggunakan sarana google form.

3.7 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan analisis data menggunakan pendekatan Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) dengan bantuan software SmartPLS 4. Dalam PLS-SEM, ada dua tahapan evaluasi model pengukuran yang digunakan, yaitu model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Tujuan dari dua tahapan evaluasi model pengukuran ini dimaksudkan untuk menilai validitas dan reliabilitas suatu model. Suatu konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu model

prediksi hubungan relasional dan kausal jika belum melewati tahap purifikasi dalam model pengukuran (Jogiyanto, 2011: 69).

3.7.1 Model pengukuran (outer model)

Tahap pertama dalam evaluasi model, yaitu evaluasi model pengukuran (outer model). Dalam PLS-SEM tahapan ini dikenal dengan uji validitas konstruk. Pengujian validitas konstruk dalam PLS-SEM terdiri dari model pengukuran (*outer model*) melalui uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas dan uji multikolinieritas. Menurut Jogiyanto (2011:70), korelasi yang kuat antara konstruk dan item-item pertanyaannya dan hubungan yang lemah dengan variabel lainnya, merupakan salah satu cara untuk menguji validitas konstruk (construct validity).

Validitas konvergen mengukur besarnya korelasi antar konstruk dengan variabel laten. Dalam evaluasi validitas konvergen, dapat dilihat dari nilai *standardized loading factor*. *Standardized loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Nilai *loading factor* ≥ 0.7 dikatakan ideal, artinya indikator tersebut *valid* mengukur konstruk yang dibentuknya. Dalam pengalaman empiris penelitian, nilai *loading factor* ≥ 0.5 masih dapat diterima. Bahkan sebagian ahli mentolerir angka 0,4. (Haryono, 2016 : 382).

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Jogiyanto, 2011:71). Cara menguji validitas diskriminan melihat nilai AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variable manifest yang dapat dimiliki oleh

konstruk laten. Dengan demikian, semakin besar varian atau keragaman variable manifest yang dapat dikandung oleh konstruk laten, maka semakin besar representasi variable manifest terhadap konstruk latennya. Fornell dan Larcker (1981) dalam Ghazali (2008:135) dan Yamin dan Kurniawan (2011:18) merekomendasikan penggunaan AVE untuk suatu kriteria dalam menilai *convergent validity*. Nilai AVE minimal 0.5 menunjukkan ukuran *convergent validity* yang baik..

Dalam PLS-SEM selain pengujian validitas juga dilakukan pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk (Ghozali & Latan, 2015:75). Mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Rule of Thumb untuk menilai reliabilitas konstruk adalah nilai Composite Reliability harus lebih besar dari 0.70. Namun demikian, penggunaan Cronbach's Alpha untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberi nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan Composite Reliability (Ghozali & Latan, 2015:75) dengan *Cronbach's Alpha* harus lebih besar dari 0,60.

Multikolinearitas berarti terjadi interkorelasi antar variabel bebas yang menunjukkan adanya lebih dari satu hubungan linier yang signifikan. Apabila koefisien korelasi variabel yang bersangkutan nilainya terletak di luar batas-batas penerimaan (*critical value*) maka koefisien korelasi bermakna dan terjadi multikolinearitas. Apabila koefisien korelasi terletak di dalam batas-batas penerimaan maka koefisien korelasinya tidak bermakna dan tidak terjadi

multikolinearitas. *Collinearity indicator* menyatakan antara indikator yang dibentuk tidak saling berhubungan (sangat tinggi) atau tidak terdapat masalah multikolinearitas dapat diukur dengan *Variance Inflated Factor* (VIF). Nilai VIF > 10 terindikasi ada masalah dengan multikolinearitas

Dalam penelitian ini evaluasi model pengukuran berguna untuk menguji kualitas data sebelum dilakukan uji hipotesis dan menganalisis bagaimana hubungan variabel laten eksogen kualitas pelayanan publik dan variabel laten eksogen citra kejaksaan terhadap variabel laten endogen kepuasan masyarakat.

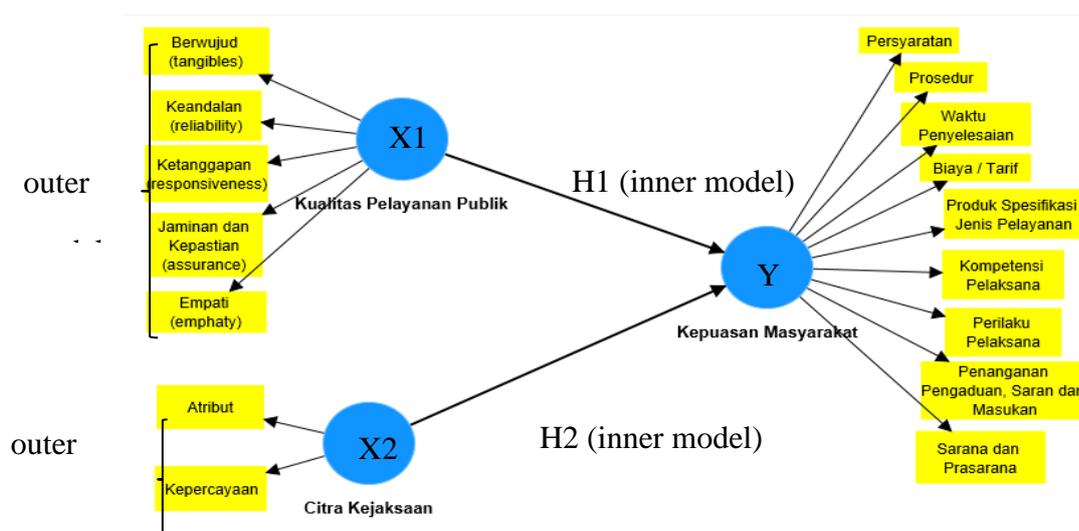
3.7.2 Model struktural (inner model)

Pengujian model struktural atau *inner* model bertujuan untuk mengetahui hubungan antar konstruk, ada beberapa komponen item yang menjadi kriteria dalam penilaian model struktural (inner model) yaitu nilai R-Square dan Signifikansi. Nilai R-Square digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan (*variability*) variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel eksogen. Selain pengujian nilai *R-square* (R^2), diperlukan pengujian kebaikan model *goodness of fit* (GoF) menggunakan *f-square effect size* (f^2), *q-square predictive relevance* (q^2), *standardized root mean square residual* (SRMR) dan PLS predict yaitu metode validasi untuk menyatakan apakah model PLS yang dibangun mempunyai kekuatan prediksi yang baik dengan menggunakan nilai RMSE dan MAE PLS yang dibandingkan dengan nilai regresi linear (LM).

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, dalam model PLS-SEM dapat dilakukan uji signifikansi untuk mengetahui hubungan setiap indikator terhadap variabel latennya dengan melihat nilai T statistik. Nilai signifikansi yang digunakan

(two-tailed) dengan *rule of thumb* T-value 1.65 (significance level = 10%), 1.96 (significance level = 5%), dan 2.58 (significance level = 1%), (Ghozali & Latan, 2015:85). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan T-value 1.96 (significance level = 5%).

Pengujian hipotesis dalam model PLS-SEM dilakukan uji signifikansi untuk mengetahui hubungan antara variabel laten eksogen dengan variabel laten endogen, dalam penelitian ini evaluasi model struktural (inner model) akan menguji hipotesis H1 : kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan H2 : citra kejaksaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan dengan melihat nilai T statistik. Nilai signifikansi yang digunakan (two-tailed) dengan *rule of thumb* T-value 1.65 (significance level = 10%), 1.96 (significance level = 5%), dan 2.58 (significance level = 1%), (Ghozali & Latan, 2015:85). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan T-value 1.96 (significance level = 5%). menggunakan nilai t-value minimal 1.96 (significance level = 5%). Tampilan data pada software SmartPLS 4 seperti pada gambar berikut :



Gambar 3. 1 Tampilan kerangka model struktural pada SMARTPLS 4

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Responden Penelitian

Kejaksaan Negeri Jember beralamat di jalan Karimata 94 Jember. Kejaksaan Negeri Jember adalah satuan unit vertikal di Kejaksaan Tinggi Jawa Timur yang dalam tugasnya berada di wilayah Provinsi Jawa Timur. Pada tahun 2019 Kejaksaan Negeri Jember memperoleh penghargaan dari Kementerian PAN RB sebagai unit kerja pelayanan berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Selanjutnya pada tahun 2020 Kejaksaan Negeri Jember juga memperoleh penghargaan dari Kementerian PAN RB sebagai unit kerja pelayanan berpredikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), 2 (dua) penghargaan ini merupakan percontohan (pilot project) pelaksanaan reformasi birokrasi dan diharapkan memberikan dampak positif terhadap citra instansi Kejaksaan Negeri Jember di masyarakat.

Reformasi Birokrasi Kejaksaan Republik Indonesia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari gerakan Reformasi Nasional yang disebabkan adanya krisis ekonomi 1998. Pada tataran nasional, era reformasi ditandai dengan diterbitkannya TAP MPR Nomor XI/1998 tentang penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan yang bersih dan bebas KKN. Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Kejaksaan tersebut telah memberikan dampak positif bagi peningkatan kinerja

pelaksanaan tugas, pelayanan dan kepercayaan masyarakat, serta mendorong dan menginspirasi lainnya untuk melakukan hal yang sama.

Sasaran reformasi birokrasi, sebagaimana yang tercantum dalam Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025, mencakup 3 (tiga) aspek yaitu : (1) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN; (2) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; dan (3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Berkenaan dengan sasaran reformasi birokrasi tersebut, kepuasan pengguna layanan yang tinggi merupakan suatu ukuran atas seberapa besar layanan publik yang diberikan Kejaksanaan dalam memenuhi harapan pengguna layanan.

Layanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna layanan oleh lembaga independen berdasarkan pemenuhan atas asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 Undang-Undang tersebut mewajibkan penyedia layanan publik untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Responden penelitian ini adalah masyarakat yang telah menggunakan layanan publik dari Kejaksanaan Negeri Jember yang berjumlah 102 orang. Terdapat 6 (enam) layanan publik yang menjadi objek survei yaitu : Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (PTSP), Pelayanan Tilang, Pelayanan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara, Penyuluhan Hukum dalam Program Jaksa Bina Desa, Pelayanan Barang Bukti, Pelayanan Penanganan Perkara. Karakteristik responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, usia, pekerjaan, jenis layanan yang diterima dan jumlah frekuensi penggunaan layanan. Karakteristik ini diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner yang telah diberikan. Karakteristik responden ini oleh peneliti dibuat kedalam suatu tabel untuk memudahkan dalam penilaian atau pengambilan kesimpulan.

4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin masyarakat pengguna layanan dari Kejaksaan Negeri Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dirincikan seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Responden	Persentase (%)
Laki-laki	62	60,8
Perempuan	40	39,2
Total	102	100

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa dari 102 orang responden, sebesar 60,8% atau sebanyak 62 responden terdiri dari responden laki-laki dan sebesar 39,2% atau sebanyak 40 responden perempuan yang berarti bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan. Namun secara umum rasio jumlah responden berdasarkan jenis kelamin cukup berimbang.

4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan dari Kejaksaan Negeri Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dirincikan seperti tabel di bawah ini :

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Responden	Persentase (%)
SD	6	5,9
SMP	12	11,7
SMA	40	39,2
Diploma / Sarjana	39	38,2
Pascasarjana (S2 dan S3)	5	5
Total	102	100

Sumber :Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa dari 102 responden, sebesar 43,2% atau paling besar bahwa tingkat pendidikan responden yaitu pendidikan tinggi (Diploma/Sarjana dan Pascasarjana), di urutan kedua sebesar 39,2% tingkat pendidikan responden yaitu SMA dan sisanya sebesar 17,6% tingkat pendidikan responden yaitu SD dan SMP.

4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, masyarakat pengguna layanan dari Kejaksaan Negeri Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dirincikan seperti tabel di bawah ini :

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Responden	Persentase (%)
17 - 30 tahun	28	27,5

31 - 40 tahun	31	30,4
41 - 50 tahun	30	29,4
51 - 60 tahun	9	8,8
61 tahun ke atas	4	3,9
Total	102	100

Sumber :Data primer yang diolah 2024

Tabel 4.3 menjelaskan usia responden dengan rincian rentang usia antara 17 - 30 tahun sebesar 27,5% atau sebanyak 28 responden, usia antara 31 - 40 tahun sebesar 30,4% atau sebanyak 31 responden, usia antara 41 - 50 tahun sebesar 29,4% atau sebanyak 30 responden, usia antara 51 - 60 tahun sebesar 8,8% atau sebanyak 9 responden dan usia antara 61 tahun ke atas sebesar 3,9% atau sebanyak 4 responden.

4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, masyarakat pengguna layanan dari Kejaksaan Negeri Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dirincikan seperti tabel di bawah ini :

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Responden	Persentase (%)
PNS/BUMN/BUMD	20	19,6
TNI/Polri	21	20,6
Karyawan Swasta	11	10,8
Wirausaha	5	4,9
Lainnya	46	45,1
Total	102	100

Sumber :Data primer yang diolah 2024

Tabel 4.4 menjelaskan pekerjaan responden dengan rincian PNS/BUMN/BUMD sebesar 19,6% atau sebanyak 20 responden, TNI/Polri sebesar 20,6% atau sebanyak 21 responden, Karyawan Swasta sebesar 10,8% atau sebanyak 11 responden, Wirausaha sebesar 4,9% atau sebanyak 5 responden dan pekerjaan lainnya sebesar 45,1% atau sebanyak 46 responden.

4.1.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan Jenis layanan publik yang dijadikan objek pengambilan responden di dalam penelitian ini dapat dirincikan seperti tabel di bawah ini :

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Jenis Layanan	Responden	Persentase (%)
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	17	16,7
Pelayanan Penanganan Perkara	17	16,7
Pelayanan Tilang	17	16,7
Pelayanan Hukum Perdata dan TUN	17	16,7
Program Jaksa Bina Desa	17	16,7
Pelayanan Barang Bukti	17	16,7
Total	102	100

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Tabel 4.5 menjelaskan bahwa jumlah responden terbagi rata untuk 6 (enam) layanan publik Kejaksaan Negeri Jember dengan masing-masing sebesar 16,7% atau 17 responden.

4.1.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Frekuensi Pengguna Layanan

Berdasarkan jumlah frekuensi pengguna layanan, masyarakat pengguna layanan dari Kejaksaan Negeri Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dirincikan seperti tabel di bawah ini :

Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Frekuensi Pengguna Layanan

Frekuensi Pengguna Layanan	Responden	Persentase (%)
1 kali	18	25,4
2 s/d 5 kali	28	39,4
5 s/d 10 kali	11	15,5
lebih dari 10 kali	14	19,7
Total	102	100

Sumber :Data primer yang diolah 2024

Tabel 4.6 menjelaskan jumlah frekuensi pengguna layanan dengan rincian masyarakat yang menggunakan layanan dengan frekuensi 1 kali sebesar 25,4% atau sebanyak 18 responden, masyarakat yang menggunakan layanan dengan frekuensi 2 s/d 5 kali sebesar 39,4% atau sebanyak 28 responden, masyarakat yang menggunakan layanan dengan frekuensi 5 s/d 10 kali sebesar 15,5% atau sebanyak 11 responden, masyarakat yang menggunakan layanan dengan frekuensi lebih dari 10 kali sebesar 19,7% atau sebanyak 14 responden.

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian berguna untuk mendukung hasil analisis data, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 2 (dua) variabel laten eksogen yaitu variabel kualitas pelayanan publik (X1) dengan 5 (lima) indikator tangible

(bukti fisik) (KP1), reliability (keandalan) (KP.2), responsiveness (ketanggapan) (KP.3), assurance (jaminan) (KP.4), empathy (empati) (KP.5) dan variabel citra kejaksaan (X2) dengan 2 (dua) indikator atribut (CK.1) dan kepercayaan (CK.2) dan variabel laten endogen yaitu kepuasan masyarakat (Y) dengan 9 (sembilan) indikator yaitu persyaratan (KM1), prosedur (KM2), waktu penyelesaian (KM3), biaya/tarif (KM4), produk spesifikasi jenis pelayanan (KM5), kompetensi pelaksana (KM6), perilaku pelaksana(KM7), penanganan pengaduan, saran dan masukan (KM8), serta sarana dan prasarana (KM9).

Selanjutnya dalam analisis hasil, variabel dalam tabel akan lebih sering menggunakan singkatan agar lebih efisien. Singkatan untuk variabel dijelaskan seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 7 Keterangan singkatan variabel

Kode	Keterangan
CK1	Atribut
CK2	Kepercayaan
KM1	Persyaratan
KM2	Prosedur
KM3	Waktu Penyelesaian
KM4	Biaya / Tarif
KM5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
KM6	Kompetensi Pelaksana
KM7	Perilaku Pelaksana
KM8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
KM9	Sarana dan Prasarana
KP1	Berwujud
KP2	Keandalan

KP3	Ketanggapan
KP4	Jaminan
KP5	Empati

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Dalam penelitian ini akan dijelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra kejaksaan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kejaksaan Negeri Jember dari data kuesioner berbentuk data ordinal dengan skor 1 s/d 5 yang diisi oleh responden, kemudian data diolah sebagai data statistik untuk dianalisis dan diperoleh kesimpulan. Berikut ini disajikan statistik deskriptif untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

4.1.2.1 Penilaian responden terhadap variabel eksogen Kualitas Pelayanan

Publik (X1)

Dalam variabel kualitas pelayanan publik (X1) memiliki 5 (lima) indikator yang digunakan sebagai kuesioner, untuk mengetahui tanggapan responden mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kejaksaan Negeri Jember. Adapun hasil jawaban responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 8 Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1)

No	Indikator	Skor										Jumlah	
		1		2		3		4		5		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	KP1.1	0	0	0	0	3	2,9	31	30,4	68	66,7	102	100,0
2	KP1.2	0	0	0	0	3	2,9	51	50	48	47,1	102	100,0
3	KP1.3	0	0	0	0	2	2	32	31,4	68	66,7	102	100,0
4	KP2.1	0	0	0	0	1	1	56	54,9	45	44,1	102	100,0
5	KP2.2	0	0	0	0	10	9,8	54	52,9	38	37,3	102	100,0

6	KP3.1	0	0	0	0	4	3,9	55	53,9	43	42,2	102	100,0
7	KP3.2	0	0	0	0	5	4,9	52	51	45	44,1	102	100,0
8	KP4.1	0	0	0	0	3	2,9	46	45,1	53	52	102	100,0
9	KP4.2	0	0	0	0	3	2,9	45	44,1	54	52,9	102	100,0
10	KP5.1	0	0	0	0	3	2,9	38	37,3	61	59,8	102	100,0
11	KP5.2	0	0	0	0	1	1	32	31,4	69	67,6	102	100,0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2024

Dari Tabel 4.8 dapat diketahui indikator pertama tentang variabel kualitas pelayanan publik Kejaksaan Negeri Jember yaitu indikator tangible (bukti fisik) (KP1), dalam indikator ini diwakili oleh 3 (tiga) sub indikator yaitu lokasi kantor, sarana dan prasarana kantor dan penampilan pegawai. Sub Indikator lokasi kantor didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 68 responden atau 66,7% yang menyatakan bahwa lokasi kantor Kejaksaan Negeri Jember memiliki letak yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat sisanya 30,4 % menyatakan setuju dan 2,9 % menyatakan kurang setuju. Sub Indikator sarana dan prasarana kantor didominasi oleh jawaban setuju dengan jumlah 51 responden atau 50% yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan telah mendukung pelayanan publik Kejaksaan Negeri Jember, sisanya 47,1 % menyatakan sangat setuju dan 2,9 % menyatakan kurang setuju. Sub Indikator penampilan pegawai didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 68 responden atau 66,7% yang menyatakan bahwa penampilan pegawai sudah rapi dalam melayani masyarakat, sisanya 31,4 % menyatakan setuju dan 2 % menyatakan kurang setuju.

Pada indikator kedua tentang variabel kualitas pelayanan publik Kejaksaan Negeri Jember yaitu indikator reliability (keandalan) (KP.2), dalam indikator ini diwakili oleh 2 (dua) sub indikator yaitu kompetensi pegawai dan ketepatan dalam

pelayanan. Sub Indikator kompetensi pegawai didominasi oleh jawaban setuju dengan jumlah 56 responden atau 54,9% menyatakan bahwa pegawai memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan publik Kejaksaan Negeri Jember, sisanya 44,1 % menyatakan sangat setuju dan 1 % menyatakan kurang setuju. Sub Indikator ketepatan dalam pelayanan didominasi oleh jawaban setuju dengan jumlah 54 responden atau 52,9% menyatakan bahwa pegawai memberikan produk layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada penerima layanan publik Kejaksaan Negeri Jember, sisanya 37,3 % menyatakan sangat setuju dan 9,8 % menyatakan kurang setuju.

Pada indikator ketiga tentang variabel kualitas pelayanan publik Kejaksaan Negeri Jember yaitu indikator responsiveness (ketanggapan) (KP.3), dalam indikator ini diwakili oleh 2 (dua) sub indikator yaitu penanganan keluhan masyarakat dan ketanggapan pegawai dalam memberikan solusi. Sub Indikator penanganan keluhan masyarakat didominasi oleh jawaban setuju dengan jumlah 55 responden atau 53,9% menyatakan bahwa pegawai tanggap dalam menerima keluhan masyarakat, sisanya 42,2 % menyatakan sangat setuju dan 3,9 % menyatakan kurang setuju. Sub Indikator ketanggapan pegawai didominasi oleh jawaban setuju dengan jumlah 52 responden atau 51% menyatakan bahwa pegawai tanggap dalam memberikan solusi atas kebutuhan dan keluhan masyarakat sisanya 44,1 % menyatakan sangat setuju dan 4,9 % menyatakan kurang setuju

Pada indikator keempat tentang variabel kualitas pelayanan publik Kejaksaan Negeri Jember yaitu assurance (jaminan) (KP.4), dalam indikator ini diwakili oleh 2 (dua) sub indikator yaitu jaminan legalitas produk layanan dan

jaminan kompetensi pegawai. Sub Indikator jaminan legalitas produk layanan didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 53 responden atau 52% menyatakan bahwa ada jaminan produk layanan sesuai peraturan hukum yang berlaku, sisanya 45,1 % menyatakan setuju dan 2,9 % menyatakan kurang setuju. Sub Indikator jaminan kompetensi pegawai didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 54 responden atau 52,9% menyatakan bahwa ada jaminan bahwa pegawai memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pelayanan yang diberikan, sisanya 44,1 % menyatakan setuju dan 2,9 % menyatakan kurang setuju.

Pada indikator kelima tentang variabel kualitas pelayanan publik Kejaksaan Negeri Jember yaitu *emphaty* (empati) (KP.5), dalam indikator ini diwakili oleh 2 (dua) sub indikator yaitu kesabaran dan keramahan pegawai. Sub Indikator kesabaran pegawai didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 61 responden atau 59,8% menyatakan bahwa pegawai menunjukkan sifat sabar dalam memberikan pelayanan, sisanya 37,3 % menyatakan setuju dan 2,9 % menyatakan kurang setuju. Sub Indikator keramahan pegawai didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 69 responden atau 67,6% menyatakan bahwa pegawai menunjukkan sifat ramah dalam memberikan pelayanan, sisanya 31,4 % menyatakan setuju dan 1 % menyatakan kurang setuju.

4.1.2.2 Penilaian responden terhadap variabel eksogen Citra Kejaksaan (X2)

Dalam variabel citra kejaksaan (X2) memiliki 2 (dua) indikator yang digunakan sebagai kuesioner, untuk mengetahui tanggapan responden mengenai bagaimana pengaruh citra kejaksaan. Adapun hasil jawaban responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 9 Variabel Citra Kejaksanaan (X2)

No	Indikator	Skor										Jumlah	
		1		2		3		4		5		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	CK1.1	0	0	0	0	2	2	32	31,4	68	66,7	102	100,0
2	CK1.2	0	0	0	0	6	5,9	51	50	45	44,1	102	100,0
3	CK2.1	0	0	0	0	6	5,9	47	46,1	49	48	102	100,0
4	CK2.2	0	0	0	0	3	2,9	46	45,1	53	52	102	100,0
5	CK2.3	0	0	0	0	4	3,9	35	34,3	63	61,8	102	100,0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2024

Dari Tabel 4.9 dapat diketahui indikator pertama tentang variabel citra kejaksanaan yaitu indikator atribut (CK1), dalam indikator ini diwakili oleh 2 (dua) sub indikator yaitu lambang dan logo Kejaksanaan dan seragam dinas Kejaksanaan. Sub indikator lambang dan logo Kejaksanaan didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 68 responden atau 66,7% menyatakan bahwa lambang dan logo Kejaksanaan mudah diingat dan dikenali yang membedakan dengan instansi lain, sisanya 31,4 % menyatakan setuju dan 2 % menyatakan kurang setuju. Sub Indikator seragam dinas Kejaksanaan didominasi oleh jawaban setuju dengan jumlah 51 responden atau 50% menyatakan bahwa seragam dinas yang dipakai oleh pegawai Kejaksanaan dapat memberikan citra positif, sisanya 44,1 % menyatakan sangat setuju dan 5,9 % menyatakan kurang setuju.

Pada indikator kedua tentang variabel citra kejaksanaan yaitu indikator kepercayaan (CK2), dalam indikator ini diwakili oleh 3 (tiga) sub indikator yaitu integritas pegawai, pelaksanaan tugas dan fungsi dan peran humas. Sub indikator integritas pegawai didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 49

responden atau 48% menyatakan bahwa pegawai Kejaksaan Negeri Jember memiliki integritas yang baik dan profesional, sisanya 46,1 % menyatakan setuju dan 5,9 % menyatakan kurang setuju. Sub indikator pelaksanaan tugas dan fungsi didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 53 responden atau 52% menyatakan bahwa pegawai Kejaksaan Negeri Jember telah melaksanakan tugas dan fungsi sesuai kewenangan yang diberikan undang-undang, sisanya 45,1 % menyatakan setuju dan 2,9 % menyatakan kurang setuju. Sub indikator peran humas didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 63 responden atau 61,8% menyatakan bahwa humas Kejaksaan Negeri Jember dapat memberikan citra positif, sisanya 34,3 % menyatakan setuju dan 3,9 % menyatakan kurang setuju.

4.1.2.3 Penilaian responden terhadap variabel laten endogen Kepuasan Masyarakat (Y)

Dalam variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki 9 (sembilan) indikator yang digunakan sebagai kuesioner, untuk mengetahui tanggapan responden mengenai bagaimana kepuasan masyarakat. Adapun hasil jawaban responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 10 Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Indikator	Skor										Jumlah	
		1		2		3		4		5		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	KM1	0	0	0	0	2	2	37	36,3	63	61,7	102	100,0
2	KM2	0	0	0	0	4	3,9	48	47,1	50	49	102	100,0
3	KM3	0	0	0	0	8	7,8	48	47,1	46	45,1	102	100,0
4	KM4	0	0	0	0	9	8,8	40	39,2	53	52	102	100,0
5	KM5	0	0	0	0	3	2,9	52	51	47	46,1	102	100,0

6	KM6	0	0	0	0	3	2,9	48	47,1	51	50	102	100,0
7	KM7	0	0	0	0	1	1	43	42,2	58	56,8	102	100,0
8	KM8	0	0	0	0	6	5,9	42	41,2	54	52,9	102	100,0
9	KM9	0	0	0	0	2	2	40	39,2	60	58,8	102	100,0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2024

Dari Tabel 4.10 dapat diketahui indikator pertama tentang variabel kepuasan masyarakat yaitu indikator persyaratan (KM1) didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 63 responden atau 61,7% menyatakan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan / dipublikasikan, sisanya 36,3 % menyatakan setuju dan 2 % menyatakan kurang setuju. Indikator kedua tentang variabel kepuasan masyarakat yaitu indikator prosedur (KM2), didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 50 responden atau 49% menyatakan bahwa kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan, sisanya 47,1 % menyatakan setuju dan 3,9 % menyatakan kurang setuju. Indikator ketiga tentang variabel kepuasan masyarakat yaitu indikator waktu penyelesaian (KM3), didominasi oleh jawaban setuju dengan jumlah 48 responden atau 47,1% menyatakan bahwa kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan, sisanya 47,1 % menyatakan setuju dan 7,8 % menyatakan kurang setuju. Indikator keempat tentang variabel kepuasan masyarakat yaitu indikator biaya/tarif (KM4), didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 53 responden atau 52% menyatakan bahwa kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan, sisanya 39,2 % menyatakan setuju dan 8,8 % menyatakan kurang setuju.

Indikator kelima tentang variabel kepuasan masyarakat yaitu indikator produk spesifikasi jenis pelayanan (KM5), didominasi oleh jawaban setuju dengan jumlah 52 responden atau 51% menyatakan bahwa kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, sisanya 46,1 % menyatakan sangat setuju dan 2,9 % menyatakan kurang setuju. Indikator keenam tentang variabel kepuasan masyarakat yaitu indikator kompetensi pelaksana (KM6), didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 51 responden atau 50% menyatakan bahwa kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan sudah baik, sisanya 47,1 % menyatakan setuju dan 2,9 % menyatakan kurang setuju. Indikator ketujuh tentang variabel kepuasan masyarakat yaitu indikator perilaku pelaksana (KM7), didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 58 responden atau 56,8% menyatakan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, sisanya 42,2 % menyatakan setuju dan 1 % menyatakan kurang setuju. Indikator kedelapan tentang variabel kepuasan masyarakat yaitu indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan (KM8), didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 54 responden atau 52,9% menyatakan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan sudah ditindaklanjuti dengan baik, sisanya 41,2 % menyatakan setuju dan 5,9 % menyatakan kurang setuju. Indikator kesembilan tentang variabel kepuasan masyarakat yaitu indikator sarana dan prasarana (KM9) didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan jumlah 60 responden atau 58,8% menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana sudah baik, sisanya 39,2 % menyatakan setuju dan 2 % menyatakan kurang setuju.

Dalam teknik analisis SEM-PLS tidak mensyaratkan data terdistribusi normal (Hamid dan Anwar, 2019), namun peneliti ingin mengetahui apakah data yang akan diolah terdistribusi normal atau tidak. Hasil statistik deskriptif dapat dirincikan seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4. 11 Hasil Nilai Statistik Deskriptif

Nama	Mean	Median	Scale min	Scale max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness
KP1	457.539	467.000	300.000	500.000	41.567	0.691	-0.880
KP2	435.294	450.000	300.000	500.000	48.803	-0.857	-0.018
KP3	438.725	450.000	300.000	500.000	50.926	-1.050	-0.097
KP4	449.510	450.000	300.000	500.000	48.757	-0.774	-0.431
KP5	461.765	500.000	300.000	500.000	48.596	-0.498	-0.817
CK1	451.471	450.000	300.000	500.000	46.154	-0.613	-0.439
CK2	449.667	467.000	300.000	500.000	47.579	0.295	-0.749
KM1	459.804	500.000	300.000	500.000	52.878	-0.532	-0.807
KM2	445.098	400.000	300.000	500.000	57.099	-0.740	-0.446
KM3	437.255	400.000	300.000	500.000	62.500	-0.630	-0.481
KM4	443.137	500.000	300.000	500.000	64.943	-0.502	-0.722
KM5	443.137	400.000	300.000	500.000	55.147	-0.941	-0.257
KM6	447.059	500.000	300.000	500.000	55.494	-0.876	-0.406
KM7	455.882	500.000	300.000	500.000	51.589	-1.303	-0.457
KM8	447.059	500.000	300.000	500.000	60.563	-0.460	-0.692
KM9	456.863	500.000	300.000	500.000	53.339	-0.753	-0.673

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2024

Tabel 4.11 menjelaskan nilai statistik deskriptif yang terdiri dari nilai rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), nilai minimum, nilai maksimum, standar deviasi, nilai *kurtosis* dan *skewness*. Data dikategorikan terdistribusi normal apabila nilai *kurtosis* dan *skewness* berada direntang -2 sampai dengan 2. Berdasarkan tabel

4.11 bahwa nilai *kurtosis dan skewness* berada direntang -2 sampai dengan 2 sehingga data dapat dikatakan telah terdistribusi normal.

Berdasarkan data kuesioner terhadap 6 (enam) layanan publik Kejaksaan Negeri Jember peneliti membuat peringkat daftar layanan berdasarkan pernyataan kepuasan responden sebagai berikut :

Tabel 4. 12 Peringkat Daftar Layanan Berdasarkan Kepuasan

No	Jenis Layanan	Pernyataan Kepuasan (Sangat Setuju dan Setuju)
1.	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	95 %
2.	Pelayanan Barang Bukti	94,5 %
3.	Pelayanan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara	93 %
4.	Pelayanan Penanganan Perkara	92,5 %
5.	Pelayanan Tilang	91 %
6.	Penyuluhan Hukum dalam Program Jaksa Bina Desa	90 %

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2024

4.2 Analisis Hasil Penelitian

4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Tahap pertama dalam evaluasi model PLS-SEM yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) melalui uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas dan uji multikolinieritas.

4.2.1.1 Validitas konvergen

Validitas konvergen mengukur besarnya korelasi antar konstruk dengan variabel laten. Dalam evaluasi validitas konvergen, dapat dilihat dari nilai *standardized loading factor*. *Standardized loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya.

Nilai *loading factor* ≥ 0.7 dikatakan ideal, artinya indikator tersebut *valid* mengukur konstruk yang dibentuknya. Dalam pengalaman empiris penelitian, nilai *loading factor* ≥ 0.5 masih dapat diterima. Bahkan sebagian ahli mentolerir angka 0,4. (Haryono, 2016 : 382)

Tabel 4. 13 Nilai *loading factor*

	Citra Kejaksanaan	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan	Nilai Loading Factor > 0,6
CK1	0.843			Valid
CK2	0.888			Valid
KM1		0.759		Valid
KM2		0.732		Valid
KM3		0.652		Valid
KM4		0.689		Valid
KM5		0.811		Valid
KM6		0.736		Valid
KM7		0.759		Valid
KM8		0.725		Valid
KM9		0.681		Valid
KP1			0.856	Valid
KP2			0.808	Valid
KP3			0.784	Valid
KP4			0.809	Valid
KP5			0.774	Valid

Sumber : Data lampiran 3

Dari tabel 4.13 diketahui bahwa nilai *loading factor* dari masing-masing indikator lebih dari 0,6 hal ini berarti indikator-indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data.

4.2.1.2 Validitas diskriminan

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Jogiyanto, 2011:71). Cara menguji validitas diskriminan dengan melihat nilai AVE yang menggambarkan besarnya varian atau keragaman variable manifest yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Dengan demikian, semakin besar varian atau keragaman variable manifest yang dapat dikandung oleh konstruk laten, maka semakin besar representasi variable manifest terhadap konstruk latennya. Fornell dan Larcker (1981) dalam Ghazali (2008:135) dan Yamin dan Kurniawan (2011:18) merekomendasikan penggunaan AVE untuk suatu kriteria dalam menilai *convergent validity*. Nilai AVE minimal 0.5 menunjukkan ukuran *convergent validity* yang baik. Artinya, variable laten dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya.

Tabel 4. 14 Nilai *average variance inflation factor* (AVE)

	Average variance extracted (AVE)	Nilai AVE > 0,5
Citra Kejaksaan	0.750	Valid
Kepuasan Masyarakat	0.531	Valid
Kualitas Pelayanan	0.651	Valid

Sumber : Data lampiran 3

Dari tabel 4.14 diketahui bahwa nilai *average variance inflation factor* (AVE) dari masing-masing variabel lebih dari 0,5 hal ini berarti variabel penelitian

yang digunakan dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya dan layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data.

4.2.1.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk (Ghozali & Latan, 2015:75). Mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. *Rule of Thumb* untuk menilai reliabilitas konstruk adalah nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0.70 dan nilai *Cronbach's Alpha* harus lebih besar dari 0,60.

Tabel 4. 15 Nilai *Cronbach's alpha*

	Cronbach's alpha	Cronbach's alpha > 0, 6
Citra Kejaksaan	0.669	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0.889	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.866	Reliabel

Sumber : Data lampiran 3

Tabel 4. 16 Nilai *Composite Reliability*

	Composite reliability	Composite reliability > 0,7
Citra Kejaksaan	0.857	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0.910	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.903	Reliabel

Sumber: Data lampiran 3

Dari tabel 4.15 dan 4.16 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 dan *Composite Reliability* lebih dari 0,7 sehingga variabel yang digunakan dalam penelitian datanya sudah reliabel.

4.2.1.4 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti terjadi interkorelasi antar variabel bebas yang menunjukkan adanya lebih dari satu hubungan linier yang signifikan. Apabila koefisien korelasi variabel yang bersangkutan nilainya terletak di luar batas-batas penerimaan (*critical value*) maka koefisien korelasi bermakna dan terjadi multikolinieritas. Apabila koefisien korelasi terletak di dalam batas-batas penerimaan maka koefisien korelasinya tidak bermakna dan tidak terjadi multikolinieritas. *Collinearity indicator* menyatakan antara indikator yang dibentuk tidak saling berhubungan (sangat tinggi) atau tidak terdapat masalah multikolinieritas dapat diukur dengan *Variance Inflated Factor* (VIF). Nilai VIF > 10 terindikasi ada masalah dengan multikolinieritas.

Tabel 4. 17 Nilai *Variance Inflated Factor* (VIF)

	VIF	VIF < 10
CK1	1.338	Valid
CK2	1.338	Valid
KM1	2.066	Valid
KM2	2.104	Valid
KM3	1.863	Valid
KM4	1.916	Valid
KM5	3.241	Valid
KM6	2.673	Valid
KM7	2.006	Valid
KM8	2.018	Valid
KM9	1.707	Valid
KP1	2.492	Valid
KP2	2.396	Valid

KP3	1.972	Valid
KP4	2.237	Valid
KP5	2.023	Valid

Sumber : Data lampiran 3

Berdasarkan hasil analisis *Collinearity Statistic* diketahui bahwa dalam model tidak terjadi multikolinearitas. Hal ini dapat dilihat pada lampiran nilai VIF dari masing-masing variabel kurang dari 10.

Dari hasil uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas dan uji multikolineritas, peneliti kemudian membuat tabel yang berisi ringkasan hasil evaluasi model pengukuran (*outer model*) seperti penjelasan dalam tabel berikut :

Tabel 4. 18 Ringkasan hasil evaluasi model pengukuran (*outer model*)

Variabel	Kode	Loading Factor	AVE	Cronbach's alpha	Composite reliability	VIF
Citra	CK1	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid
	Kejaksaan (X1)	CK2	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	KM1	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid
	KM2	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid
	KM3	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid
	KM4	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid
	KM5	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid
	KM6	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid
	KM7	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid
	KM8	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid
	KM9	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid

Kualitas Pelayanan (X2)	KP1	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid
	KP2	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid
	KP3	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid
	KP4	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid
	KP5	Valid	Valid	Reliabel	Reliabel	Valid

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2024

Dari tabel 4.18 sudah cukup membuktikan bahwa model memiliki pengukuran yang baik. Diharapkan model penelitian akan mencapai *goodness of fit* atau kelayakan. Jika model dinyatakan layak, maka model dapat digunakan untuk melakukan uji hipotesis.

4.2.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Pengujian model struktural atau *inner* model bertujuan untuk mengetahui hubungan antar konstruk, ada beberapa komponen item yang menjadi kriteria dalam penilaian model struktural (inner model) yaitu nilai R-Square dan Signifikansi. Nilai R-Square digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan (*variability*) variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel eksogen. Selain pengujian nilai *R-square* (R^2), diperlukan pengujian kebaikan model *goodness of fit* (GoF) menggunakan *f-square effect size* (f^2), *q-square predictive relevance* (q^2), *standardized root mean square residual* (SRMR) dan *PLS predict* yaitu metode validasi untuk menyatakan apakah model PLS yang dibangun mempunyai kekuatan prediksi yang baik dengan menggunakan nilai RMSE dan MAE PLS yang dibandingkan dengan nilai regresi linear (LM).

4.2.2.1 R-square (R^2)

R-square (R^2) didapatkan dari penghitungan PLS algoritma pada *software* SmartPLS. *R-square* (R^2) hanya terdapat pada variabel laten yang dipengaruhi oleh variabel laten lainnya. Variabel laten terpengaruh disebut juga variabel laten endogen (Hussein, 2015). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel laten endogen yang memiliki hitungan R^2 yaitu variabel kepuasan masyarakat. Terdapat tiga kriteria pengukuran R^2 yaitu 0,67 atau tinggi, 0,33 atau moderat, dan 0,19 atau rendah (Haryono, 2015). Hasil R^2 dalam penelitian ini terdapat pada tabel seperti dibawah ini :

Tabel 4. 19 Nilai *R-square* (R^2)

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Masyarakat	0.813	0.809

Sumber : Data lampiran 4

Nilai *R-square* (R^2) sebesar 0,809 atau sebesar 80,9% hal ini menunjukkan bahwa model penelitian kualitas pelayanan publik dan citra kejaksaan memengaruhi kepuasan masyarakat, sisanya sebesar 19,1% faktor lain di luar model. Berdasarkan kriteria pengukuran R^2 ini menunjukkan kemampuan model tinggi untuk memprediksi variabel laten eksogen (X) yang memengaruhi variabel laten endogen (Y).

4.2.2.2 *f square effect size (f²)*

Nilai *f-square* digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel prediktor terhadap variabel dependen, untuk mengetahui nilainya menggunakan rumus *f square (f²)* sebagai berikut :

$$f^2 = \frac{(R^2 \text{ included} - R^2 \text{ excluded})}{(1 - R^2 \text{ included})}$$

Perubahan nilai R^2 dapat digunakan untuk melihat apakah pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen memiliki pengaruh yang substantif. Dimana $R^2 \text{ included}$ dan $R^2 \text{ excluded}$ adalah R^2 dari variabel laten endogen yang diperoleh ketika variabel eksogen tersebut masuk atau dikeluarkan dalam model. Menurut Cohen (1988) dalam Yamin dan Kurniawan (2011:21) *Effect Size f²* yang disarankan adalah 0.02, 0.15 dan 0.35 dengan variabel laten eksogen memiliki pengaruh kecil, moderat dan besar pada level struktural. Dari hasil penelitian diketahui nilai f^2 sesuai dengan tabel berikut ini :

Tabel 4. 20 Nilai f^2

	Citra Kejaksanaan	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan
Citra Kejaksanaan		0.373	
Kepuasan Masyarakat			
Kualitas Pelayanan		0.498	

Sumber : Data lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.20 bahwa nilai f^2 lebih dari 0,35 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel eksogen kualitas pelayan dan citra kejaksanaan memiliki efek yang kuat dalam model struktural.

4.2.2.3 Q^2 Predict

Pengujian lain dalam pengukuran struktural adalah Q^2 predictive relevance yang berfungsi untuk memvalidasi model. Pengukuran ini cocok jika variabel laten endogen memiliki model pengukuran reflektif. Hasil Q^2 predictive relevance dikatakan baik jika nilainya > 0 . Dari hasil penelitian diketahui nilai Q^2 sesuai dengan tabel berikut ini :

Tabel 4. 21 Nilai Q^2 predict

	Q^2 predict
Kepuasan Masyarakat	0.802

Sumber : Data lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.21 bahwa nilai Q^2 predict sebesar 0,802 atau telah melebihi nilai 0 membuktikan bahwa model struktural memiliki predictive relevance yang baik. Variabel eksogen kualitas pelayanan dan citra kejaksanaan dapat menjadi variabel prediktor yang baik untuk variabel endogen kepuasan masyarakat.

4.2.2.4 SRMR (*The Standardized Root Mean Square Residual*)

SRMR adalah ukuran perkiraan kecocokan model yang dibuat peneliti yang mengukur yakni perbedaan antara matrik korelasi data dan matrik korelasi taksiran model. Dengan kata lain, SRMR mencerminkan besaran rata-rata perbedaan tersebut, dengan nilai SRMR yang lebih rendah maka model dapat dikatakan akan lebih sesuai. Berdasarkan konvensi, suatu model memiliki cocok atau dikatakan

model fit bila SRMR kurang dari 0,10 (Hu & Bentler, 1998). Dari hasil penelitian diketahui nilai SRMR sesuai dengan tabel berikut ini :

Tabel 4. 22 Nilai SRMR

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.083	0.083
d_ULS	0.936	0.936
d_G	0.612	0.612
Chi-square	317.384,000	317.384
NFI	0.719	0.719

Sumber : Data lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.22 bahwa nilai SRMR sebesar 0,083 atau dibawah *rule of thumb* 0,10 membuktikan bahwa model struktural yang dibuat peneliti dapat dikatakan bahwa sudah cocok atau model fit.

4.2.2.5 GOF (Goodness of Fit)

Untuk memvalidasi model struktural secara keseluruhan digunakan *Goodness of Fit* (GOF). GOF indeks merupakan ukuran tunggal untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran dan model struktural. Nilai GoF ini diperoleh dari *average communalities index* dikalikan dengan nilai R^2 model. Formula GOF index sebagai berikut :

$$\text{GoF} = \sqrt{\text{Com} \times R^2}$$

Dimana Com bergaris di atas adalah *average communalities* dan R^2 bergaris di atas adalah nilai rata-rata model R^2 . Nilai GOF terbentang antara 0 sd 1 dengan interpretasi nilai-nilai : 0.1 (GOF kecil), 0,25 (GOF *moderate*) dan 0.36

(GOF besar). Dari hasil penelitian diketahui nilai GOF sesuai dengan tabel berikut ini :

Tabel 4. 23 Perhitungan nilai GOF (*Goodness of Fit*)

Variabel	AVE / Communality	Rata-rata AVE / Communality	Rata- rata R^2	<i>Goodness of Fit</i> (GOF)
Citra Kejaksaan	0.750			
Kepuasan Masyarakat	0.531	0.644	0.813	0.523
Kualitas Pelayanan	0.651			

Sumber : Data lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.23 bahwa nilai *Goodness of Fit* (GOF) sebesar 0.523 atau lebih besar dari 0,36 sehingga dapat dikatakan bahwa GOF besar, artinya model pengukuran (*outer* model) dengan model struktural (*inner* model) bisa dikatakan layak atau valid.

4.2.2.6 PLS *predict*

PLS *predict* adalah bentuk validasi model untuk menunjukkan seberapa baik kekuatan uji prediksi PLS. Untuk menunjukkan baik atau tidaknya maka perlu adanya perbandingan oleh sebab itu digunakan model regresi linier (LM) sebagai pembanding. Model PLS dikatakan mempunyai prediksi yang baik jika nilai RMSE dan MAE lebih rendah dibanding regresi linier. Disebutkan bila semua nilai RMSE dan MAE dari PLS lebih rendah dari nilai LM maka model PLS yang diajukan memiliki kekuatan prediksi tinggi. Dan apabila ada beberapa atau sebagian memiliki nilai lebih tinggi dari nilai regresi linier maka kekuatan model PLS yang

diajukan memiliki kekuatan prediksi medium. Dari hasil penelitian diketahui nilai pengujian PLS *predict* seperti tabel berikut ini :

Tabel 4. 24 Nilai PLS *predict*

	PLS- SEM_RMSE	PLS- SEM_MAE	LM_RMSE	LM_MAE
KM1	38.661	31.551	39.371	28.004
KM2	40.675	32.385	42.793	32.752
KM3	49.798	37.540	52.193	36.880
KM4	52.008	38.755	56.028	41.478
KM5	40.071	31.772	42.796	34.313
KM6	43.711	33.523	45.802	33.864
KM7	37.808	30.331	38.916	29.930
KM8	49.578	36.098	51.442	37.469
KM9	43.216	35.024	45.899	36.450

Sumber : Data lampiran 4

Dari tabel 4.24 ada 3 (tiga) nilai PLS MAE lebih tinggi dari nilai LM MAE yaitu pada *KM1*, *KM3* dan *KM.7*, maka dapat disimpulkan bahwa model PLS yang diajukan memiliki kekuatan prediksi medium. Hal ini tidak sejalan jika melihat nilai R^2 yang tinggi, karena nilai RMSE dan MAE mencoba membandingkan antara model SEM PLS dengan model regresi linier (LM) dengan hasil prediksi medium hal ini menunjukkan bahwa model yang diajukan peneliti bersifat *optional* bisa menggunakan model SEM PLS atau model regresi linier (LM) dengan hasil kekuatan prediksi yang hampir sama.

4.2.2.7 Nilai koefisien jalur (*path coefficient*) indikator terhadap variabel laten

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, dalam model PLS-SEM dapat dilakukan uji signifikansi untuk mengetahui hubungan setiap indikator terhadap

variabel latennya dengan melihat nilai T statistik. Nilai signifikansi yang digunakan (two-tailed) dengan *rule of thumb* T-value 1.65 (significance level = 10%), 1.96 (significance level = 5%), dan 2.58 (significance level = 1%), (Ghozali & Latan, 2015:85). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan T-value 1.96 (significance level = 5%). Dari hasil penelitian diketahui nilai T statistik seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4. 25 Uji signifikasi Nilai T statistik Indikator terhadap Variabel Laten

	T statistics	P values	Koefisien Jalur
CK1 <- Citra Kejaksanaan	20.016	0.000	0.843
CK2 <- Citra Kejaksanaan	41.711	0.000	0.888
KM1 <- Kepuasan Masyarakat	15.344	0.000	0.759
KM2 <- Kepuasan Masyarakat	14.323	0.000	0.732
KM3 <- Kepuasan Masyarakat	9.798	0.000	0.652
KM4 <- Kepuasan Masyarakat	10.974	0.000	0.689
KM5 <- Kepuasan Masyarakat	21.846	0.000	0.811
KM6 <- Kepuasan Masyarakat	14.975	0.000	0.736
KM7 <- Kepuasan Masyarakat	17.930	0.000	0.759
KM8 <- Kepuasan Masyarakat	12.295	0.000	0.725
KM9 <- Kepuasan Masyarakat	9.882	0.000	0.681
KP1 <- Kualitas Pelayanan	27.325	0.000	0.856
KP2 <- Kualitas Pelayanan	20.201	0.000	0.808
KP3 <- Kualitas Pelayanan	17.131	0.000	0.784

KP4 <- Kualitas Pelayanan	18.403	0.000	0.809
KP5 <- Kualitas Pelayanan	17.889	0.000	0.774

Sumber : Data Lampiran 4

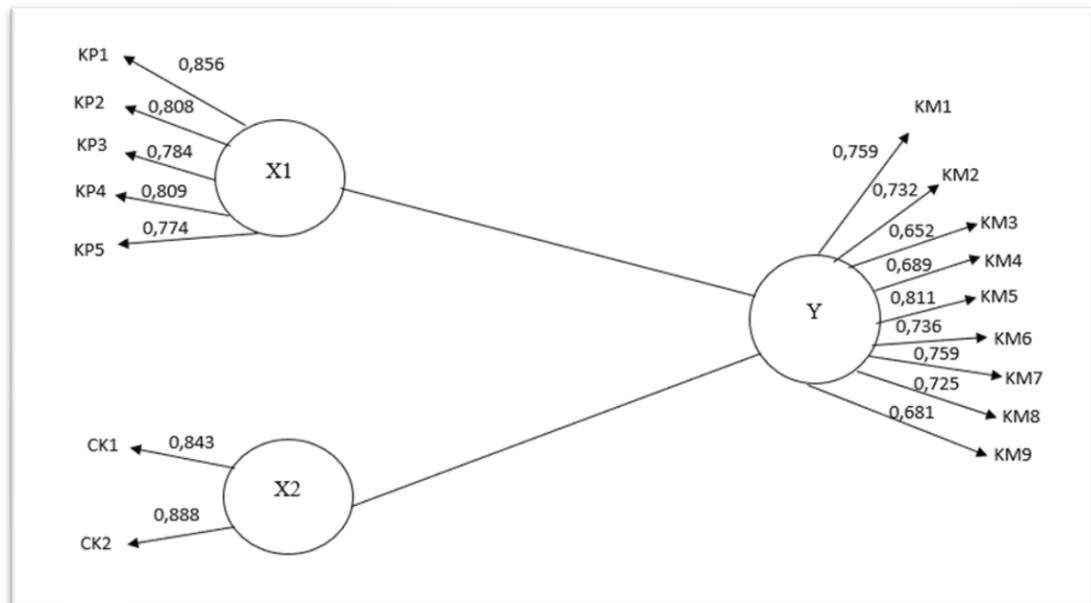
Berdasarkan tabel 4.25 bahwa nilai T statistik untuk seluruh indikator terhadap variabel latennya diatas 1,96, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dapat digunakan untuk mengukur variabel latennya. Untuk variabel laten eksogen kualitas pelayanan publik (X1) dengan 5 (lima) indikator tangible (bukti fisik) (KP1), reliability (keandalan) (KP.2), responsiveness (ketanggapan) (KP.3), assurance (jaminan) (KP.4), emphaty (empati) (KP.5), indikator yang paling tinggi nilai T statistik yaitu tangible (bukti fisik) (KP1) dengan nilai 27,325 sedangkan indikator yang paling rendah nilai T statistik yaitu responsiveness (ketanggapan) (KP.3) dengan nilai 17,131.

Untuk variabel laten eksogen citra kejaksanaan (X2) dengan 2 (dua) indikator atribut (CK.1) dan kepercayaan (CK.2), indikator yang paling tinggi nilai T statistik yaitu kepercayaan (CK.2) dengan nilai 41,711 sedangkan indikator yang paling rendah nilai T statistik yaitu atribut (CK.1) dengan nilai 20,016.

Untuk variabel laten endogen yaitu kepuasan masyarakat (Y) dengan 9 (sembilan) indikator yaitu persyaratan (KM1), prosedur (KM2), waktu penyelesaian (KM3), biaya/tarif (KM4), produk spesifikasi jenis pelayanan (KM5), kompetensi pelaksana (KM6), perilaku pelaksana(KM7), penanganan pengaduan, saran dan masukan (KM8), serta sarana dan prasarana (KM9),), indikator yang paling tinggi nilai T statistik yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan (KM5) dengan

nilai 21,846 sedangkan indikator yang paling rendah nilai T statistik yaitu waktu penyelesaian (KM3) dengan nilai 9,798.

Untuk menjelaskan model hubungan setiap indikator terhadap variabel latennya, peneliti membuat gambar model seperti berikut :



Gambar 4. 1 Model analisis jalur model pengukuran (outer model)

Berdasarkan gambar 4.1 peneliti dapat membuat persamaan untuk masing-masing variabel laten sebagai berikut :

Variabel laten eksogen kualitas pelayanan publik :

$$X1 = 0,856 \text{ KP1} + 0,808 \text{ KP2} + 0,784 \text{ KP3} + 0,809 \text{ KP4} + 0,774 \text{ KP5} + e$$

Variabel laten eksogen citra kejaksaan :

$$X2 = 0,843 \text{ CK1} + 0,888 \text{ CK2} + e$$

Variabel laten endogen kepuasan masyarakat :

$$Y = 0,759 \text{ KM1} + 0,732 \text{ KM2} + 0,652 \text{ KM3} + 0,689 \text{ KM4} + 0,811 \text{ KM5} + 0,736 \text{ KM6} + 0,759 \text{ KM7} + 0,725 \text{ KM8} + 0,681 \text{ KM9} + e$$

4.2.2.8 Uji hipotesis nilai koefisien jalur (*path coefficient*)

Pengujian hipotesis dalam model PLS-SEM dilakukan uji signifikansi untuk mengetahui hubungan antara variabel laten eksogen dengan variabel laten endogen, dengan melihat nilai T statistik. Nilai signifikansi yang digunakan (two-tailed) dengan *rule of thumb* T-value 1.65 (significance level = 10%), 1.96 (significance level = 5%), dan 2.58 (significance level = 1%), (Ghozali & Latan, 2015:85). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan T-value 1.96 (significance level = 5%). Dari hasil penelitian diketahui nilai T statistik seperti tabel dibawah ini

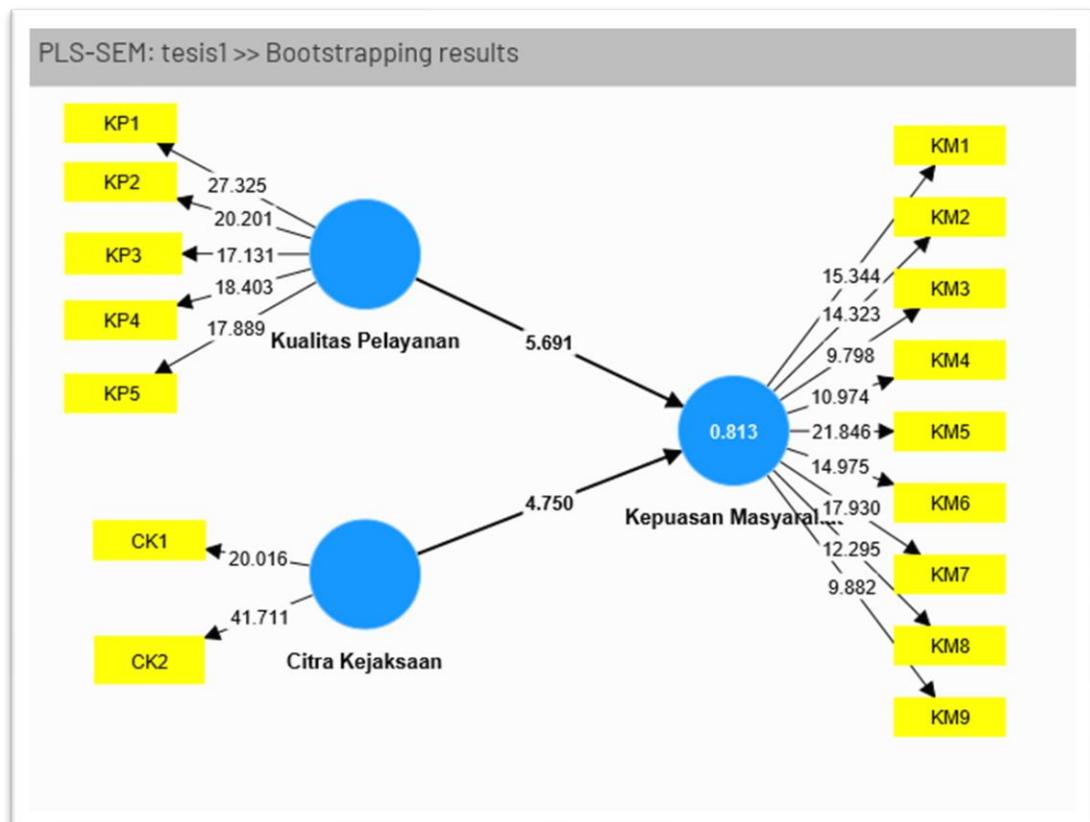
Tabel 4. 26 Uji signifikasi Nilai T statistik antar Variabel Laten

	T statistics	P values	Koefisien Jalur
Citra Kejaksanaan -> Kepuasan Masyarakat	4.750	0.000	0.441
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Masyarakat	5.691	0.000	0.509

Sumber : Data lampiran 4

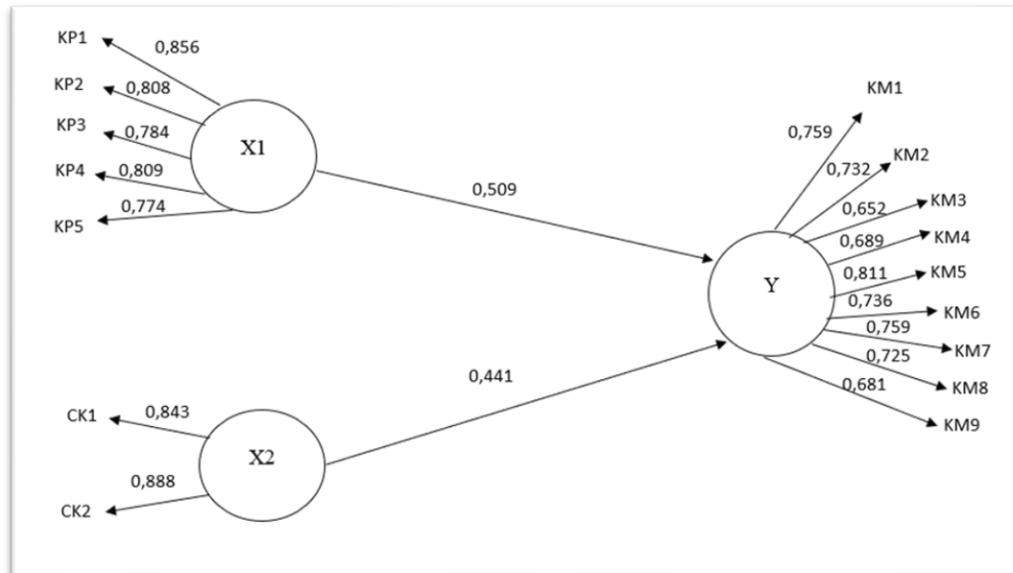
Berdasarkan tabel 4.26 bahwa nilai T statistik untuk variabel eksogen kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu 5,691 atau lebih dari 1,96 yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis pertama (H1) diterima. Selanjutnya untuk variabel

eksogen citra kejaksaan terhadap kepuasan masyarakat yaitu 4,750 atau lebih dari 1,96 yang artinya citra kejaksaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis kedua (H2) diterima. Berikut ini gambar model hasil bootstrapping dari SMARTPLS 4.0



Gambar 4. 2 Hasil bootstrapping dari SMARTPLS dengan uji F

Untuk menjelaskan model hubungan antar variabel latennya, peneliti membuat gambar model seperti berikut :



Gambar 4.3 Model analisis jalur model struktural (inner model)

Berdasarkan gambar 4.3 peneliti dapat membuat persamaan strukturalnya sebagai berikut :

$$Y = 0,509 X1 + 0,441 X2 + e$$

Y Kepuasan Masyarakat = 0,509 Kualitas Pelayanan Publik + 0,441 Citra
Kejaksanaan + e

4.3 Interpretasi Hasil Penelitian

Sebelum pembahasan uji hipotesis peneliti akan mengungkapkan temuan tentang data responden. Peneliti menemukan bahwa gambaran umum responden bisa dijadikan alasan kenapa penelitian ini sudah baik dan bisa menjadi gambaran bagaimana tanggapan atau pendapat masyarakat sudah terwakili dengan indikator data responden dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Bahwa rasio jumlah responden berdasarkan jenis kelamin cukup berimbang yaitu sebesar 60,8% terdiri dari responden laki-laki dan sebesar 39,2% responden perempuan.
- b. Bahwa tingkat pendidikan responden sebesar 43,2% atau paling besar yaitu pendidikan tinggi (Diploma/Sarjana dan Pascasarjana), di urutan kedua sebesar 39,2% pendidikan SMA, dengan rentang usia responden yang mayoritas masuk dalam usia produktif yaitu 17 tahun s/d 50 tahun sebesar 87,3 % dengan variasi pekerjaan yang juga cukup berimbang diantaranya PNS/BUMN/BUMD sebesar 19,6%, TNI/Polri sebesar 20,6%, Karyawan Swasta sebesar 10,8%, Wirausaha sebesar 4,9% dan sisanya pekerjaan Lainnya sebesar 45,1%, hal ini menggambarkan bahwa kualitas pengisian kuesioner akan dapat diandalkan.
- c. Responden penelitian juga berimbang karena diambil di data 6 (enam) layanan publik Kejaksaan Negeri Jember dengan rata-rata responden menggunakan layanan lebih dari 1 kali sebesar 74,6 persen, hal ini dapat menggambarkan objektivitas responden dalam mengisi survei karena telah menggunakan layanan berkali-kali.

4.3.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hipotesis pertama bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terbukti kebenarannya atau

H₁ diterima. Penjelasan kenapa H₁ diterima dapat dilihat dari pernyataan responden yang menyatakan sangat setuju terhadap indikator-indikator yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat. Indikator-indikator kualitas pelayanan publik diantaranya adalah tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Indikator pertama yaitu indikator tangible (bukti fisik) (KP1), pendapat masyarakat menyatakan sangat setuju bahwa lokasi kantor Kejaksaan Negeri Jember letaknya strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat, sarana dan prasarana kantor yang digunakan telah mendukung pelayanan publik serta kerapian penampilan pegawai dalam melayani masyarakat.

Pada indikator kedua yaitu indikator reliability (keandalan) (KP.2), pendapat masyarakat menyatakan sangat setuju bahwa pegawai Kejaksaan Negeri Jember memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan publik dan pegawai memberikan produk layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada penerima layanan publik Kejaksaan Negeri Jember.

Pada indikator ketiga yaitu indikator responsiveness (ketanggapan) (KP.3), pendapat masyarakat menyatakan sangat setuju dengan bahwa pegawai Kejaksaan Negeri Jember tanggap dalam menerima keluhan masyarakat dan tanggap dalam memberikan solusi atas kebutuhan dan keluhan masyarakat.

Pada indikator keempat yaitu assurance (jaminan) (KP.4), pendapat masyarakat menyatakan sangat setuju bahwa ada jaminan produk layanan Kejaksaan Negeri Jember sesuai peraturan hukum yang berlaku dan ada jaminan

bahwa pegawai memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pelayanan yang diberikan.

Pada indikator kelima yaitu empathy (empati) (KP.5), pendapat masyarakat menyatakan sangat setuju bahwa pegawai Kejaksaan Negeri Jember menunjukkan sifat sabar dalam memberikan pelayanan dan menunjukkan sifat ramah dalam memberikan pelayanan.

Hipotesis pertama (H_1) diterima juga mendukung teori dari para ahli bahwa menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Kotler dan Amstrong (2012:681) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Selain itu, penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan Sarwito dkk (2022) dan Muhammad Ruskamto (2020) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, serta menolak penelitian Ahkmad Pancarudin (2019) yang menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

4.3.2 Pengaruh Variabel Citra Kejaksaan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hipotesis kedua citra kejaksaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa citra kejaksaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

masyarakat terbukti kebenarannya atau H₂ diterima. Penjelasan kenapa H₂ diterima dapat dilihat dari pernyataan responden yang menyatakan sangat setuju terhadap indikator-indikator yang berkaitan dengan citra kejaksanaan yang memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat. Indikator-indikator citra kejaksanaan diantaranya adalah atribut dan kepercayaan.

Pada indikator pertama yaitu indikator atribut (CK1), pendapat masyarakat menyatakan sangat setuju bahwa lambang dan logo Kejaksanaan mudah diingat dan dikenali yang membedakan dengan instansi lain dan seragam dinas yang dipakai oleh pegawai Kejaksanaan Negeri Jember dapat memberikan citra positif dan kesan gagah para pegawai.

Pada indikator kedua yaitu indikator kepercayaan (CK2), pendapat masyarakat menyatakan sangat setuju bahwa pegawai Kejaksanaan Negeri Jember memiliki integritas yang baik dan profesional, pegawai Kejaksanaan Negeri Jember telah melaksanakan tugas dan fungsi sesuai kewenangan yang diberikan undang-undang, dan humas Kejaksanaan Negeri Jember dapat memberikan citra positif dan humanis dalam persepsi masyarakat.

Hipotesis kedua (H₂) diterima juga mendukung teori dari para ahli bahwa menurut Hogan (2007) citra merek merupakan asosiasi dari semua informasi yang tersedia mengenai produk, jasa dan perusahaan dari merek yang dimaksud yang didapat salah satunya melalui pengalaman konsumen secara langsung, yang terdiri dari kepuasan fungsional dan kepuasan emosional. Merek tersebut tidak cuma dapat bekerja maksimal dan memberikan performansi yang dijanjikan tapi juga harus dapat memahami kebutuhan konsumen, mengusung nilai-nilai yang diinginkan

oleh kosumen dan juga memenuhi kebutuhan individual konsumen yang akan berkontribusi atas hubungan dengan merek tersebut.

Selain itu hasil penelitian juga mendukung bahwa hasil survei nasional tentang citra instansi Kejaksaan semakin baik karena ada trend kepercayaan publik terhadap Kejaksaan semakin meningkat, berdasarkan survei yang dirilis oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) tentang kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan dalam kurun waktu tahun 2020-2023 yaitu : (1) tahun 2020 Kejaksaan berada di peringkat ke- 6 (enam) dengan tingkat kepercayaan 71,3 %; (2) tahun 2021 Kejaksaan berada di peringkat ke- 6 (enam) dengan tingkat kepercayaan 78 %; (3) tahun 2022 Kejaksaan berada di peringkat ke- 4 (empat) dengan tingkat kepercayaan 74,5 %; dan (4) bulan Juni tahun 2023 Kejaksaan berada di peringkat ke- 3 (tiga) dengan tingkat kepercayaan 81,2 % diatas KPK dan Kepolisian.

Hipotesis kedua (H₂) diterima juga mendukung fakta bahwa pada tahun 2019 Kejaksaan Negeri Jember memperoleh penghargaan dari Kementerian PAN RB sebagai unit kerja pelayanan berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Selanjutnya pada tahun 2020 Kejaksaan Negeri Jember juga memperoleh penghargaan dari Kementerian PAN RB sebagai unit kerja pelayanan berpredikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), 2 (dua) penghargaan ini merupakan percontohan (*pilot project*) pelaksanaan reformasi birokrasi dan diharapkan memberikan dampak positif terhadap citra instansi Kejaksaan Negeri Jember di masyarakat.

Adapun penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan Deddy Wahyudi, dkk (2022), Muhamad Ruskamto, dkk (2020) dan Ahkmad Pancarudin (2019) yang menyimpulkan bahwa citra instansi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, serta menolak penelitian Heri Setiawan (2021) yang menyimpulkan bahwa citra instansi tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan penyedia layanan publik termasuk Kejaksaan Negeri Jember untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) sebagai alat ukur indeks kepuasan masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra kejaksaan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertempat di kantor Kejaksaan Negeri Jember yang beralamat di jalan Karimata 94 Jember. Teknik analisis yang digunakan adalah evaluasi model pengukuran (outer model) dan evaluasi model struktural (inner model), pengujian hipotesis dalam model PLS-SEM dilakukan uji signifikansi untuk mengetahui hubungan antara variabel laten eksogen dengan variabel laten endogen, dengan melihat nilai T statistik. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kejaksaan Negeri Jember. Hal ini didukung oleh indikator – indikator kualitas pelayanan publik yang menyatakan bahwa lokasi kantor Kejaksaan Negeri Jember berada di tempat strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat dengan dilengkapi oleh sarana dan prasarana yang baik, serta didukung oleh kompetensi pegawai

yang sangat baik dalam memberikan pelayanan seperti tanggap, ramah, dan sabar menerima keluhan.

2. Hasil pengujian membuktikan citra kejaksaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kejaksaan Negeri Jember. Hal ini didukung oleh indikator – indikator citra kejaksaan yang menyatakan bahwa atribut dan seragam yang digunakan pegawai Kejaksaan Negeri Jember dapat menjadikan citra positif bagi instansi dan semangat bagi pegawai untuk menjaga integritas dan profesionalisme, selain itu peran humas yang sangat baik dengan menyampaikan berita dan capaian kinerja Kejaksaan Negeri Jember menjadikan citra kejaksaan semakin baik.

5.2 Implikasi

Implikasi dari temuan pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra kejaksaan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kejaksaan Negeri Jember dapat meliputi :

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen pemasaran dengan membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik dan citra kejaksaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kejaksaan Negeri Jember.

2. Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini dapat dijadikan monitoring dan evaluasi supaya indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada kantor Kejaksaan Negeri Jember bisa terus bertahan pada indeks Sangat Baik (A).

3. Implikasi Metodologi

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif sehingga secara kontekstual terbatas pada eksplorasi data kuesioner. Hasil penelitian selanjutnya akan menjadi lebih baik jika dicoba dengan menggabungkan pendekatan kualitatif agar diketahui lebih mendalam mengapa kualitas pelayanan dan citra kejaksaan menjadi faktor yang mendukung kepuasan masyarakat dan faktor lain diluar batas penelitian.

5.3 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Saran untuk Kejaksaan Negeri Jember

Mengacu pada kesimpulan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dan citra kejaksaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hendaknya Humas Kejaksaan Negeri Jember dapat mensosialisasikan hasil penelitian agar diketahui oleh semua pegawai dan masyarakat. Selain itu, pimpinan Kejaksaan Negeri Jember hendaknya mempertahankan indikator-indikator pada variabel kualitas pelayanan publik yang sudah baik yaitu lokasi kantor Kejaksaan Negeri Jember berada di tempat strategis dan

mudah dijangkau oleh masyarakat dengan dilengkapi oleh sarana dan prasarana yang baik, serta didukung oleh sikap pegawai yang sangat baik dalam memberikan pelayanan seperti ramah dan sabar menerima keluhan, serta meningkatkan perbaikan terhadap indikator yang nilainya belum baik yaitu keandalan dan ketanggapan pegawai dengan menambah pelatihan khusus petugas yang ditempatkan sebagai pelaksana layanan. Sedangkan pada variabel citra kejaksaan yang sudah baik untuk dipertahankan yaitu atribut dan seragam yang digunakan pegawai Kejaksaan Negeri Jember dapat menjadikan citra positif bagi instansi dan peran humas yang sangat baik dengan menyampaikan berita dan capaian kinerja Kejaksaan Negeri Jember menjadikan citra kejaksaan semakin baik, serta meningkatkan perbaikan terhadap indikator yang nilainya belum baik yaitu integritas dan profesionalisme pegawai dengan menerapkan *reward dan punishment* secara proporsional.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian yang akan datang disarankan agar mempertimbangkan faktor-faktor lain yang turut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat seperti kepemimpinan, dan kepercayaan dengan model intervening atau moderasi.
- b. Penelitian selanjutnya dapat memperluas orientasi penelitian pada lingkup organisasi yang lebih besar atau populasi yang lebih besar seperti lingkup Kejaksaan Tinggi (Level Provinsi).

- c. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan software atau aplikasi selain SMART PLS untuk menganalisis data statistik seperti SEM berbasis kovarian (CB-SEM) agar dapat dibandingkan keakuratan hasilnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Budhiasa, S (2016). *Analisis Statistik Multivariat Dengan Aplikasi SEM PLS SMARTPLS 3.2.6*. Denpasar, Udayana University Press.
- Dimiyati, M. (2020). *Pedoman Penyusunan Tugas Akhir*. Jember, STIE MANDALA.
- Fitria Halim,dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan, Yayasan Kita Menulis
- Garson, G (2016). *Partial Least Square:Regression and Structural Equation Model*. Asheboro, Statistical Publishing Associates
- Haryono, S (2016). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen (AMOS, LISREL, PLS)*. Jakarta, Intermedia Personalia Utama.
- Hidayati, T. (2014). "Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon." *Journal of Innovation in Business and Economics* 5(1): 45-62.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya, Unitomo Press.
- Muhammad Firdaus, M. D. (2023). *Analisis Multivariat dan Metode Kuantitatif*. Jember, Mandala Press.
- Pancarudin, A. (2019). "Pengaruh Citra Kepolisian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Metro." *Jurnal Simplex* 2(2).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Prasetyaningsih, N. and D. N. Rifani (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Penitipan Barang dan Makanan Terhadap Kepuasan Warga Binaan Pemasarakatan (Studi Kasus di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Purwodadi)." *Eco-Entrepreneur* 8(2): 17-24.
- Prianggono, J. and H. Adrian (2010). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Drive Thru terhadap Kepuasan Masyarakat di Polda Metro Jaya." *Makna: Jurnal Kajian Komunikasi, Bahasa, dan Budaya* 1(1): 20-30.

- Putra, D. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar), *Jurnal Administrasi Publik Universitas Brawijaya*.
- Ruskamto, M., et al. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, Citra Instansi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Administrasi Hukum Umum Cikini Jakarta (KEMENKUMHAM)." *Jurnal STIE Indonesia Jakarta*.
- Sarwito, S., et al. (2022). "Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dengan Kepercayaan Sebagai Intervening (Studi Pada Lapas Kelas IIB Bondowoso)." *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 12(2): 117-130.
- Sinaga, J. O. and R. Hidayat (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 4(1): 7-14.
- Solling Hamid, R., Suhardi M Anwar (2019). *Structural Equation Model (SEM) berbasis Varian : Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. Jakarta Pusat, Institut Penulis Indonesia.
- Sulistiyowati, W (2018). *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo, Umsida Press
- Tamara, N. I., et al. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6(4).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia
- Wahyudi, D., et al. (2021). "Pengaruh Kinerja Kepolisian Dan Citra Kepolisian Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kasat Narkoba Di Polres Pringsewu Lampung." *SIMPLEX: Journal of Economic Management* 2(1): 198-214.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Perkenalkan saya Danang Hadi Wijoyo, mahasiswa Institut Teknologi dan Sains Mandala pada Program Pasca Sarjana (S-2) Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran sedang melakukan penelitian untuk Tugas Akhir Thesis sebagai salah satu syarat kelulusan. Judul penelitian kami mengenai “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN CITRA KEJAKSAAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KEJAKSAAN NEGERI JEMBER”. Demi tercapainya tujuan penelitian ini saya mengharapkan ketersediaan dari Bapak/Ibu sekalian untuk menjawab pertanyaan yang terdapat didalam kuesioner ini dengan lengkap dan benar. Atas kesediaan Bapak/Ibu sekalian dalam menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

A. Data Responden

Silahkan beri tanda centang (√) pada jawaban yang paling tepat

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Pendidikan : SD SMA Pascasarjana
 SMP Diploma/Sarjana
3. Usia : 17 s/d 30 tahun 31 s/d 40 tahun
 41 s/d 50 tahun 51 s/d 60 tahun 61 tahun keatas
4. Pekerjaan : PNS TNI / Polri Swasta
 Wirausaha Lainnya

5. Jenis layanan yang diterima

- Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- Pelayanan Tilang
- Pelayanan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara
- Penyuluhan Hukum dalam Program Jaksa Bina Desa
- Pelayanan Barang Bukti
- Pelayanan Penanganan Perkara

6. Berapa kali Anda menerima layanan publik dari Kejaksaan Negeri

Jember

- 1 kali
- 2 s/d 5 kali
- 5 s/d 10 kali
- Lebih dari 10 kali

B. Daftar Pernyataan

Silahkan beri tanda centang (√) pada jawaban sesuai dengan pendapat anda

Keterangan Jawaban

STS	Sangat Tidak Setuju	nilai 1
TS	Tidak Setuju	nilai 2
KS	Kurang Setuju	nilai 3
S	Setuju	nilai 4
SS	Sangat Setuju	nilai 5

Kualitas Pelayanan (X1)		Jawaban				
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Kantor Kejaksaan Negeri Jember memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau					
2.	Sarana dan prasarana yang ada telah mendukung pelayanan publik					
3.	Penampilan pegawai rapi saat melayani masyarakat					
4.	Pegawai memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan publik					
5.	Pegawai memberikan produk layanan publik sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
6.	Pegawai tanggap dalam menerima keluhan masyarakat					
7.	Pegawai tanggap dalam memberikan solusi atas kebutuhan dan keluhan masyarakat					
8.	Produk layanan telah dijamin sesuai peraturan hukum yang berlaku					
9.	Pegawai yang bertugas telah dijamin memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pelayanan yang diberikan					
10.	Pegawai memiliki sikap sabar dalam memberikan layanan publik					
11.	Pegawai memiliki sikap ramah dalam memberikan layanan publik					

Citra Kejaksaan (X2)		Jawaban				
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Lambang dan logo Kejaksaan mudah diingat dan dikenali yang membedakan dengan instansi lain					
2.	Seragam dinas yang dipakai oleh pegawai Kejaksaan Negeri Jember dapat memberikan citra positif					
3.	Pegawai Kejaksaan Negeri Jember memiliki integritas yang baik					
4.	Pegawai Kejaksaan Negeri Jember telah melaksanakan tugas dan fungsi sesuai kewenangan yang diberikan undang-undang					
5.	Humas Kejaksaan Negeri Jember aktif menyampaikan informasi publik sehingga dapat memberikan citra positif					

Kepuasan Masyarakat (Y1)		Jawaban				
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan /dipublikasikan telah sesuai					
2.	Kemudahan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit untuk mendapatkan produk layanan					
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan					
4.	Biaya/tarif yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan					
5.	Produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan					
6.	Pegawai dalam memberikan pelayanan publik telah berkompeten					
7.	Perilaku pegawai yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan publik					
8.	Penanganan pengaduan pengguna layanan sudah ditindaklanjuti dengan baik					
9.	Kualitas sarana dan prasarana sangat memuaskan masyarakat					

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	CK1	CK2	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8	KM9
39	4,33	4,00	5,00	4,00	4,50	4,00	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
40	4,67	4,00	4,50	4,00	4,50	4,00	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00
41	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
42	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
43	4,00	4,50	4,50	4,00	4,50	4,50	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
44	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
45	4,67	4,50	5,00	4,50	5,00	4,50	4,67	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
46	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
47	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
48	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
49	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
50	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,67	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
51	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
52	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
53	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
54	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
55	5,00	4,50	4,50	5,00	5,00	4,50	4,67	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
56	4,67	4,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
58	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
59	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
60	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
61	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00	5,00	4,33	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
62	5,00	4,00	4,50	4,50	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00
63	4,67	4,50	5,00	4,00	5,00	4,50	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00
64	4,67	4,50	4,50	5,00	4,00	5,00	4,67	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00
65	4,67	4,00	5,00	4,00	5,00	4,50	4,33	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
66	4,00	4,00	5,00	4,50	5,00	4,50	4,33	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
68	4,67	4,50	4,00	5,00	5,00	4,00	4,67	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
69	4,33	4,50	4,00	4,50	5,00	4,50	4,67	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
70	4,33	5,00	4,00	4,50	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
71	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
72	4,67	3,50	5,00	4,00	5,00	4,00	4,33	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
73	5,00	4,50	3,50	4,50	5,00	4,00	4,33	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00
74	4,67	4,00	3,50	4,50	5,00	4,50	4,67	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00
75	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,50	4,33	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00
76	4,67	4,00	4,00	5,00	4,50	4,00	4,67	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
77	5,00	4,50	4,00	4,50	4,50	4,50	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
78	4,33	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	CK1	CK2	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8	KM9
79	4,67	4,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,33	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
80	4,33	4,50	4,50	4,50	5,00	4,50	3,67	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
81	4,33	4,50	3,50	5,00	4,00	4,50	3,67	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
82	4,33	3,50	4,00	4,00	5,00	4,50	4,33	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00
83	4,67	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,33	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
84	4,33	4,00	4,00	4,00	4,50	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00
85	4,33	3,50	4,00	4,00	5,00	4,50	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00
86	4,67	4,00	4,00	4,50	5,00	4,50	4,67	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
87	4,67	4,50	4,00	3,50	5,00	4,50	4,67	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
88	4,67	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
89	4,67	4,00	4,00	4,50	5,00	4,50	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00
90	4,67	4,00	3,50	4,50	4,50	5,00	4,33	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
91	4,67	3,50	4,00	3,50	4,50	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
92	5,00	3,50	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
93	4,33	4,00	4,50	5,00	4,00	5,00	4,67	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
94	4,67	4,00	3,50	4,00	5,00	5,00	4,33	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
95	4,33	4,00	4,50	4,50	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
96	5,00	4,00	4,50	5,00	4,00	4,50	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
97	5,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
98	4,67	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00
99	4,33	4,50	4,50	4,00	5,00	5,00	4,33	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
100	4,33	5,00	4,50	4,50	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
101	5,00	4,00	4,00	4,50	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
102	4,67	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,33	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Lampiran 3 Evaluasi Model Pengukuran

Distribusi Normal

Indicators														Copy to Excel
Name	No.	Type	Missings	Mean	Median	Scale min	Scale max	Observed min	Observed max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness	Cr	
Berwujud	1	MET	0	457.539	487.000	300.000	500.000	300.000	500.000	41.587	0.691	-0.880		
Keandalan	2	MET	0	435.294	450.000	300.000	500.000	300.000	500.000	48.803	-0.857	-0.018		
Ketanggapan	3	MET	0	438.725	450.000	300.000	500.000	300.000	500.000	50.926	-1.050	-0.097		
Jaminan	4	MET	0	449.510	450.000	300.000	500.000	300.000	500.000	48.757	-0.774	-0.431		
Empati	5	MET	0	461.785	500.000	300.000	500.000	300.000	500.000	48.596	-0.498	-0.817		
Atribut	6	MET	0	451.471	450.000	300.000	500.000	300.000	500.000	46.154	-0.613	-0.439		
Kepercayaan	7	MET	0	449.667	487.000	300.000	500.000	300.000	500.000	47.579	0.295	-0.749		
KP1	8	MET	0	459.804	500.000	300.000	500.000	300.000	500.000	52.878	-0.532	-0.807		
KP2	9	MET	0	445.098	400.000	300.000	500.000	300.000	500.000	57.099	-0.740	-0.446		
KP3	10	MET	0	437.255	400.000	300.000	500.000	300.000	500.000	62.500	-0.630	-0.481		
KP4	11	MET	0	443.137	500.000	300.000	500.000	300.000	500.000	64.943	-0.502	-0.722		
KP5	12	MET	0	443.137	400.000	300.000	500.000	300.000	500.000	55.147	-0.941	-0.257		
KP6	13	MET	0	447.059	500.000	300.000	500.000	300.000	500.000	55.494	-0.876	-0.406		
KP7	14	MET	0	455.882	500.000	300.000	500.000	300.000	500.000	51.589	-1.303	-0.457		
KP8	15	MET	0	447.059	500.000	300.000	500.000	300.000	500.000	60.563	-0.460	-0.692		
KP9	16	MET	0	456.863	500.000	300.000	500.000	300.000	500.000	53.339	-0.753	-0.673		

Outer Loading

Outer loadings - Matrix			
	Citra Kejaksaan	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan
Atribut	0.843		
Berwujud			0.856
Empati			0.774
Jaminan			0.809
KP1		0.759	
KP2		0.732	
KP3		0.652	
KP4		0.689	
KP5		0.811	
KP6		0.736	
KP7		0.759	
KP8		0.725	
KP9		0.681	
Keandalan			0.808
Kepercayaan	0.888		
Ketanggapan			0.784

Nilai AVE dan Cronbach's Alpha

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Citra Kejaksaan	0.669	0.680	0.857	0.750
Kepuasan Masyarakat	0.889	0.891	0.910	0.531
Kualitas Pelayanan	0.866	0.871	0.903	0.651

VIF

Collinearity statistics (VIF) - Outer model - List	
▲	VIF
CK1	1.338
CK2	1.338
KM1	2.066
KM2	2.104
KM3	1.863
KM4	1.916
KM5	3.241
KM6	2.673
KM7	2.006
KM8	2.018
KM9	1.707
KP1	2.492
KP2	2.396
KP3	1.972
KP4	2.237
KP5	2.023

Lampiran 5 Dokumentasi Pengumpulan Data

