

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAMBILAN BARANG BUKTI TILANG PADA KANTOR KEJAKSAAN NEGERI DUMAI

Dila Erlianti¹, E Maznah Hijeriah², Windi Adriani³

¹Ilmu Administrasi Negara, dilaerliantierlianti@gmail.com, STIA Lancang Kuning Dumai

² Ilmu Administrasi Negara, encik.maznah@gmail.com, STIA Lancang Kuning Dumai

³ Ilmu Administrasi Negara, windiandriani588@gmail.com, STIA Lancang Kuning Dumai

ABSTRACT

Public services are always associated with an activity carried out by a person or group of people or certain agencies to provide assistance and convenience to the community in order to achieve certain goals. In its implementation, the Dumai District Attorney's Office is a public organization that provides services to the public. In reality, from the observations made by the author, it turns out that there are still symptoms of problems, including: the lack of comfortable waiting rooms for the public when collecting ticket evidence and the existence of websites that are sometimes difficult to open when inputting ticket evidence. The formulation of the main research problem is: how is the public service at the Dumai District Attorney's office in taking ticket evidence. The purpose of this study was to find out the service for collecting ticket evidence at the Dumai District Prosecutor's Office, and to find out the service barriers in collecting ticket evidence at the Dumai District Prosecutor's Office. Sinambela (2017: 7) says there are five indicators, namely: providing appropriate and correct services (reliability), providing other resources for convenience (tangibles), the desire to serve swiftly and quickly (responsiveness), guarantees given (assurance), give genuine concern (empathy). The results showed that the service at the Dumai district attorney's office was classified as good. The fact proves that 82 respondents with a proportion (74%) of respondents gave a Good rating.

Keywords: Public services, ticket evidence, public organizations

Abstrak

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dalam pelaksanaannya, kantor Kejaksaan Negeri Dumai merupakan salah satu organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Realitasnya, dari observasi yang penulis lakukan ternyata masih ditemukan gejala masalah, antara lain: kurang adanya kenyamanan ruang tunggu untuk masyarakat dalam pengambilan barang bukti tilang dan terdapatnya website yang terkadang susah dibuka pada saat penginputan barang bukti tilang. Rumusan masalah pokok penelitian yaitu: bagaimana pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Dumai dalam pengambilan barang bukti tilang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan pengambilan barang bukti tilang pada kantor kejaksaan negeri dumai, dan untuk mengetahui hambatan pelayanan dalam pengambilan barang bukti tilang pada kantor kejaksaan negeri dumai. Sinambela (2017:7) mengatakan ada lima indikator, yaitu: memberikan pelayanan yang tepat dan benar (reliability), menyediakan sumber daya lain untuk kenyamanan (tangibles), keinginan melayani dengan sigap dan cepat (responsiveness), jaminan yang diberikan (assurance), memberikan perhatian yang tulus (empathy). Hasil penelitian menunjukkan pelayanan pada kantor kejaksaan negeri dumai dikategorikan Baik. Kenyataan membuktikan dari 82 responden dengan persentase (74%) responden memberikan penilaian Baik.

Kata Kunci: Pelayanan publik, barang bukti tilang, organisasi publik.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan fungsi pemerintahan itu sendiri. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2021 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia

ditempatkan pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 298. Penjelasan dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6755. Agar setiap orang mengetahuinya.

Lembaga Kejaksaan sebagai pengendali proses perkara (Dominus Litis), sebagai institusi Kejaksaan yang dapat menentukan apakah suatu kasus dapat diajukan ke Pengadilan atau tidak berdasarkan alat bukti yang sah menurut Hukum Acara Pidana, 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.

Ada beberapa pelayanan yang terdapat pada kantor Kejaksaan Negeri Dumai sebagai berikut Pelayanan pengaduan masyarakat (lapdu), Penyuluhan hukum dan penerangan Hukum, Pelayanan Tilang atau pengantaran Tilang ke alamat pelanggar, Pelayanan Antar Jemput Saksi, Layanan Besuk Tahanan, Pelayanan Hukum Pelayanan yang berikan kepada masyarakat, Bantuan Hukum Pelayanan Hukum yang di berikan kepada Pemerintahan, BUMN , BUMD, Pertimbangan Hukum yang di berikan kepada Pemerintahan , BUMN & BUMD serta Pengembalian Barang Bukti Pidana atau pengantaran BB perkara Pidana.

Dari beberapa pelayanan yang ada di Kejaksaan Negeri Dumai penulis fokus pada pelayanan Tindak Pidana Umum (Pidum) pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentang Pelayanan Tilang atau pengantaran Tilang ke Alamat pelanggar.

Tabel 1. Total Pelanggar Yang Tertilang di Kejaksaan Negeri Dumai Tahun 2018-2020

NO	TAHUN	PELANGGAR KENDARAAN		TOTAL KESELURUHAN (Unit)
		RODA 2 (UNIT)	RODA 3 (UNIT)	
1	2018	772	4.906	5.677
2	2019	996	8.912	9.908
3	2020	1.212	6.145	7.357
4	2021	689	3.418	4.107

Sumber: Kantor kejaksaan Negeri Dumai, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah Pelanggar yang tertilang pada Kejaksaan Negeri Dumai dari tahun 2018-2019 mengalami peningkatan namun pada Tahun 2020 pelanggar yang tertilang turun pada setiap tahunnya, berikut akumulasi pelanggar yang tertilang. pada tahun 2018 pelanggar yang tertilang sejumlah 5.677 Unit , pada tahun 2019 sebanyak 9.908 unit dan pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan yaitu 7.375 Unit kendaraan yang tertilang dan pada tahun 2021 penurunan drastis yaitu 4.107 unit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis alasan terjadi pengurangan jumlah pelanggar yang tertilang adalah sudah lebih banyak nya pengendara yang taat akan peraturan lalu lintas dan juga pada saat era pandemi atau covid-19 tim kepolisian jarang melakukan penindakan tilang kepada masyarakat untuk masyarakat yang tidak mengambil barang bukti di kantor Kejaksaan Negeri Dumai lebih dari 3 tahun maka data pelanggar akan dimusnahkan dan sisa uang denda tiitpan akan dimasukan kan kas Negara.

Bukti pelanggaran yang disebut juga dengan Tilang biasanya, tilang diberikan oleh polisi kepada pengguna jalan yang melanggar peraturan lalu lintas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, saat menindak pelanggar kendaraanya, menunjukkan surat tugas, dan menyapa dengan sopan. Perihal melihat bagaimana pengguna kendaraan mendapatkan sanksi serta jumlah biaya tilang yang akan dibayar saat masyarakat terkena tilang sesuai dengan Undang Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dengan adanya Standar Operasional (SOP) untuk menjalankan proses tilang yang dilakukan oleh pihak kepolisian, maka data pelanggar atau masyarakat yang tertilang akan diproses dan diInput ke Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Pelaksanaan dan Langkah-langkah Input Data pelanggaran Ke Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

No	Urian Kerja / Prosedur
1	Polisi melakukan penilangan pada masyarakat yang tertilang
2	Polisi mengInput data pelanggaran melalui tilang online
3	Pelanggar menerima notif SMS tilang
4	Dalam empat belas 14 hari polisi melimpahkan perkara tilang ke pengadilan dalam bentuk format file Excel
5	Setelah polisi melimpahkan ke pengadilan kemudian pengadilan melimpahkan ke Kejaksaan Negeri dalam bentuk format file Excel
6	Kemudian petugas Kantor Kejaksaan mengInput data format excel dari pengadilan ke E-Tilang kejaksaan

Sumber: Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 2 diatas dapat dijelaskan bahwa pengendara yang melanggar lalu lintas dan sudah dikenakan pasal serta dinyatakan tertilang oleh pihak kepolisian, kemudian pihak kepolisian menginput data pelanggaran tersebut.

Pelayanan bahwa sarana dan prasarana kerja pemerintahan daerah merupakan factor penting dalam mendukung terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah, sehingga diperlukan standarisasi sarana dan prasarana yang nyaman yang di berikan kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang standarisasi Sarana dan Prasarana kerja pemerintah Daerah.

Penetapan Standar Operasional (SOP) dalam pelayanan pengambilan barang bukti tilang pada bagian Tindak Pidana Umum (Pidum) sebagai berikut:

1. Pelanggar menyerahkan bukti pembayaran denda tilang dan biaya perkara kepada tugas tilang Kejaksaan Negeri Dumai. Selanjutnya dilakukan pencocokan nominal denda dan biaya perkara yang tertera pada bukti pembayaran dengan nominal denda dan biaya perkara pada putusan pengadilan Negeri, setelah nominal cocok petugas tilang Kejaksaan Negeri menyerahkan barang bukti kepada pelanggar.
2. Pelayanan pengambilan barang bukti tilang dilaksanakan pada setiap hari kerja yaitu hari Senin - Kamis jam 08.00 s/d 16.00 WIB, sedangkan hari Jum'at 08.30 s/d 12.00 dan jam 13.00 s/d 14.30 WIB.
3. Pelayanan pengambilan barang bukti tilang diberikan paling lama 5 (lima) menit,
4. Setelah menerima putusan dengan titipan (pelanggar melakukan pembayaran titipan denda sebelum ada putusan pengadilan), petugas tilang Kejaksaan Negeri melakukan otorisasi terhadap data pelanggaran sesuai putusan pengadilan dan berdasarkan otorisasi tersebut BRI memindahkan uang denda dan uang perkara di rekening tilang Nasional 1 ke rekening tilang nasional 2, dan kelebihan uang titipan dari rekening tilang nasioanal 1 ke tilang nasioanal 3;
5. Dalam waktu 1x24 jam setelah menerima pembayan non tunai tersebut, dana rekening tilang nasioanal 2 harus disetorkan ke kas Negara dengan cara pengalihan dari rekening tilang nasional 2 ke kas Negara.
6. Terhadap kelebihan uang titipan direkening tilang Nasional 3, dimintakan kepada BRI untuk dikembalikan kepada pelanggar dengan menerbitkan surat keterangan.
7. Apabila lewat dari satu tahun pelanggar tidak mengambil kelebihan uang titipan direkening tilang Nasional 3, maka kelebihan uang tersebut disetorkan ke kas Negara dengan cara pengalihan dari rekening tilang Nasional 2 ke kas Negara.
8. Dalam memberi pelayanan tilang, petugas tilang Kejaksaan Negeri Dumai tidak boleh menerima imbalan apapun.

Pelanggar yang tertilang melakukan sidang putusan setelah sidang selesai pelanggar membuka kembali *Website tilang.kejaksaan.go.id* untuk mengambil kode pembayaran sisa titipan dan pelanggar langsung ke kantor Kejaksaan untuk mengambil Barang Bukti (BB). Selanjutnya pelanggar yang tertilang menemui Teller pada Bank BRI tersebut dengan menunjukkan kode pembayaran sisa titipan tersebut dan Teller Bank akan segera memproses dan mengembalikan uang pelanggar yang tertilang tersebut.

Dalam memberikan kenyamanan Kantor Kejaksaan Negeri Dumai menetapkan Standar Operasional (SOP) dalam pelayanan pengambilan barang bukti tilang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pelanggar menyerahkan bukti pembayaran denda tilang dan biaya perkara kepada tugas tilang Kejaksaan Negeri Dumai. Selanjutnya dilakukan pencocokan nominal denda dan biaya perkara yang tertera pada bukti pembayaran dengan nominal denda dan biaya perkara pada putusan pengadilan Negeri, setelah nominal cocok petugas tilang kejaksaan Negeri menyerahkan barang bukti kepada pelanggar.
2. Pelayanan pengambilan barang bukti tilang dilaksanakan pada setiap hari kerja yaitu hari senin- kamis jam 08.00 s/d 16.00 WIB, sedangkan hari jumat 08.30 s/d 12.00 dan jam 13.00 s/d 14.30 WIB.
3. Pelayanan pengambilan barang bukti tilang diberikan paling lama 5 (lima) menit
4. Setelah menerima putusan dengan titipan (pelanggar melakukan pembayaran titipan denda sebelum ada putusan pengadilan), petugas tilang Kejaksaan Negeri melakukan otorisasi terhadap data pelanggar sesuai putusan pengadilan dan berdasarkan otorisasi tersebut BRI memindahkan uang denda dan uang perkara di rekening tilang Nasional 1 ke rekening tilang nasional 2, dan kelebihan uang titipan dari rekening tilang nasional 1 ke tilang nasional 3;
5. Dalam waktu 1x24 jam setelah menerima pembayaran non tunai tersebut, dana rekening tilang nasional 2 harus disetorkan ke kas Negara dengan cara pengalihan dari rekening tilang nasional 2 ke kas Negara.
6. Terhadap kelebihan uang titipan direkening tilang Nasional 3, dimintakan kepada BRI untuk dikembalikan kepada pelanggar dengan menerbitkan surat keterangan.
7. Apabila lewat dari satu tahun pelanggar tidak mengambil kelebihan uang titipan direkening tilang Nasional 3, maka kelebihan uang tersebut disetorkan ke kas Negara dengan cara pengalihan dari rekening tilang Nasional 2 ke kas Negara.
8. Dalam memberi pelayanan tilang, petugas tilang Kejaksaan Negeri Dumai tidak boleh menerima imbalan apapun.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Kejaksaan Negeri Dumai beberapa permasalahan ditemukan. Pertama, kurang adanya kenyamanan ruang tunggu untuk masyarakat dalam pengambilan barang bukti tilang pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai. Kedua, pengembalian barang bukti tilang masih menggunakan sistem manual

Dengan adanya penelitian yang dilakukan penulis terhadap Analisis pelayanan publik dalam pengambilan barang bukti tilang pada kantor Kejaksaan Negeri Dumai, penulis mengungkapkan tujuan dari penelitian ini antara lain: Pertama, untuk mengetahui Pelayanan Publik Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dalam pengambilan barang bukti tilang pada Tindak Pidana Umum. Kedua, untuk mengetahui hambatan dalam Pelayanan Pengambilan Barang Bukti Tilang Kantor Kejaksaan Negeri Dumai.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam tugas pokok fungsinya pemerintahan yang baik adalah yang dapat memperkuat demokrasi dan hak azazi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi, sosial budaya, mengurangi angka kemiskinan, memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan. Menurut Mulyadi dkk (2016:42-43) pelayanan publik dapat diklasifikasikan kedalam 4 jenis yaitu:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh public
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan
4. Pelayanan regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Ratminto dan Atik (2014:5) "Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan."

Menurut FITZSIMMONS Dan FITZSIMMONS dalam sinambela terdapat 5 (lima) indikator pelayanan publik yaitu :

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar;

2. *Tangibels* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan
5. *Empati*, yang ditandai dengan kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Ibrahim (2008:1) mengemukakan bahwa Pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan pelanggan, tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara eksek ukuran kepuasannya, sangat sensitif dan sukar diprediksikan kedepannya serta sangat tergantung juga pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima dan dibayarkan. Sedangkan Zeithemi, Parasuraman dan Berry dalam Dwiyanto (2010:145) menggunakan ukuran yaitu:

- i. *Tangibels*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- ii. *Reliability*, atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- iii. *Assurance*, atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- iv. *Empathy*, atau empati adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2017:90), merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Kejaksaan Negeri Dumai khususnya bagian Tindak Pidana Umum dengan jumlah pegawai 16 orang. Selanjutnya untuk sampel masyarakat yang melakukan pengambilan Barang Bukti Tilang ditentukan sejumlah 66 orang, sehingga sampel berjumlah sebesar 82 orang. Pengambilan sampel untuk pegawai Teknik *Sampling purposive*, sedangkan untuk masyarakat pengambilan sampel menggunakan Teknik Sampel *Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemukan itu cocok sebagai sumber data.

3.2. Analisa Data

Dalam menganalisa data penelitian, dilakukan dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan jenis data yang diperlukan, Teknik Pengukuran dengan Rating Scale, selanjutnya dari data tersebut disajikan dalam bentuk tabel dengan angka dan persentase, serta kemudian Penganalisaan data dilakukan secara statistik dekriptif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pelayanan publik dalam pengambilan barang bukti tilang pada kantor kejaksaan negeri dumai

Pelaksanaan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kepala Seksi salah satunya adalah Pelayanan Pengambilan Barang Bukti Tilang, dimana setiap masyarakat yang ter tilang dan sudah menerima putusan sidang di Pengadilan Negeri maka, pelanggar bisa mengambil barang yang sudah disita kepolisian du kantor Kejaksaan Negeri Dumai. dalam pelayanan tersebut penulis menggunakan Indikator sebagai berikut:

1. *Reliability*

Memberikan Pelayanan yang tepat dan benar ditetapkan pada Kantor kejaksaan Negeri Dumai kemudian dilaksanakan dalam proses pelayanan untuk lebih memuaskan masyarakat. Hasil tanggapan responden mengenai pelayanan yang tepat dan benar pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Tanggapan Responden Tentang *Reliability*

No	Sub Indikator	Ket		Kategori			Jumlah
		skor	Frekuensi	B	CB	TB	
1	Pegawai yang memberikan	Skor		198	32	0	230

	pelayanan berdasarkan prosedur	Frek	66	16	0	82
2	Kepastian biaya dalam melakukan pelayanan	Skor	150	60	2	212
		Frek	50	30	2	82
3	Penjelasan oleh pegawai yang mudah dipahami pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	Skor	150	58	3	211
		Frek	50	29	3	82
Jumlah		Skor	498	150	5	653
		Frek	166	75	5	246
		Persentase Frekuensi	68	30	2	100

Sumber: Data diolah penulis

Berdasarkan dari Tabel 3 hasil tanggapan responden tentang Realiability dapat dikategorikan **Baik**, dengan Skor Jawaban sebesar 653.

2. *Tangibels*

Penyediaan Sumber Daya lainya yang memadai untuk kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan pengambilan barang bukti tilang. Tanggapan responden mengenai Penyediaan dan Sumber Daya lainya yang memadai untuk kenyamanan pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Tanggapan Responden Tentang *Tangibels*

No	Sub Indikator	Ket		Kategori			Jumlah
		skor	frekuensi	B	CB	TB	
1	Ruang tunggu yang nyaman yang diberikan untuk pelanggar saat pengambilan barang bukti tilang	Skor		135	42	16	193
		Frek		45	21	16	82
2	Loket saat pengurusan pelayanan barang bukti tilang	Skor		150	44	10	204
		Frek		50	22	10	82
3	Sarana prasarana yang mendukung dalam melakukan proses pengambilan barang bukti tilang	Skor		178	34	6	218
		Frek		59	17	6	82
Jumlah		Skor		463	120	32	615
		Frek		154	60	32	246
		Persentase Frekuensi		63	24	13	100

Sumber: Data diolah penulis

Berdasarkan dari Tabel 4 hasil tanggapan responden tentang *Tangibels*, dapat dikategorikan **Baik**, berdasarkan perolehan skor 615.

3. *Responsiveness*

Keinginan Melayani Masyarakat dengan Sigap dan Tepat merespon keluhan, hasil tanggapan responden mengenai Keinginan Melayani Masyarakat dengan Sigap dan Tepat menangani keluhan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Tanggapan Responden Tentang *Responsiveness*

No	Sub Indikator	Ket		Kategori			Jumlah
		skor	frekuensi	B	CB	TB	
1	Pegawai yang cepat pada saat memberikan pelayanan dalam pengambilan barang bukti	Skor		180	40	2	222
		Frek		60	20	2	82

	tilang					
2	Pegawai yang mampu menanggapi dengan cepat kendala website dalam proses pengambilan barang bukti tilang	Skor	179	44	0	223
		Frek	60	22	0	82
3	Pegawai yang mampu menanggapi keluhan masyarakat dengan cepat	Skor	177	46	0	223
		Frek	59	23	0	82
Jumlah		Skor	536	130	2	668
		Frek	179	65	2	246
		Persentase	73	26	1	100
		Frekuensi				

Sumber: Data diolah penulis

Berdasarkan dari Tabel 5 hasil tanggapan responden tentang *Responsiveness*, dapat dikategorikan Baik, berdasarkan skor tanggapan sebesar 668.

4. Assurance

Memberikan jaminan dan kesopanan pegawai kepada penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. hasil tanggapan responden mengenai jaminan yang diberikan serta kesopanan pegawai pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Assurance

No	Sub Indikator	Ket		Kategori			Jumlah
		Skor	Frekuensi	B	CB	TB	
1	Pegawai yang ramah saat melakukan proses pelayanan pengambilan barang bukti	Skor		189	8	0	227
		Frek		63	9	0	82
2	Jaminanan pengembalian kembali sisa uang titipan tilang setelah sidang putusan pengadilan	Skor		204	26	1	231
		Frek		68	13	1	82
3	Jaminan yang diberikan terhadap barang bukti tilang sesuai dengan barang bukti kepemilikan yang disita oleh kepolisian	Skor		204	28	0	232
		Frek		68	14	0	82
Jumlah		Skor		597	92	1	690
		Frek		199	46	1	246
		Persentase		81	18	1	100
		Frekuensi					

Sumber: Data diolah penulis

Berdasarkan dari Tabel 6 hasil tanggapan responden tentang Assurance dapat dikategorikan Baik, berdasarkan skor hasil sebesar 690.

5. Empathy

Memberikan pelayanan dengan tulus dalam proses pelayanan. Pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Tanggapan Responden Tentang Empathy

No	Sub Indikator	Ket		Kategori			Jumlah
		skor	frekuensi	B	CB	TB	
1	Pegawai yang berpartisipasi dalam proses pengantaran barang bukti tilang kerumah pelanggar	Skor		207	20	3	230
		Frek		69	10	3	82
2	Pegawai yang memberikan	Skor		204	26	1	231

	elayanan yang baik pada saat proses pengambilan barang bukti	Frek	68	13	1	82
3	Terdapatnya komunikasi pegawai dengan informasi yang baik dan mudah dipahami pada saat pelayanan pengambilan barang bukti tilang.	Skor	218	16	1	235
		Frek	73	8	1	82
Jumlah		Skor	629	62	5	696
		Frek	210	31	5	246
		Persentase Frekuensi	85	13	2	100

Sumber: Data diolah penulis

Berdasarkan dari Tabel 7 hasil tanggapan responden tentang *Empathy* dapat dikategorikan **Baik**, berdasarkan pada skor hasil sebesar 696.

6. Rekapitulasi Tanggapan Responden

Berdasarkan tanggapan hasil respon secara keseluruhan dapat disajikan tabel rekapitulasi tanggapan respon berdasarkan ke lima indikator yang dijadikan bahan untuk menilai hasil pelayanan publik Kantor Kejaksaan Negeri Dumai.

Tabel 8. Rekapitulasi Tanggapan Respon Pelayanan Publik Dalam Pengambilan Barang Bukti Tilang pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai

No	Sub Indikator	Ket		Kategori			Jumlah
		skor	frekuensi	B	CB	TB	
1	<i>Realiability</i>	Skor		498	150	5	653
		Frek		166	75	5	246
2	<i>Tangibels</i>	Skor		463	120	32	615
		Frek		154	60	32	246
3	<i>Responsiveness</i>	Skor		536	130	2	668
		Frek		179	65	2	246
4	<i>Assurance</i>	Skor		597	92	1	690
		Frek		199	46	1	246
5	<i>Empathy</i>	Skor		629	62	5	696
		Frek		210	31	5	246
Jumlah		Skor		2.723	554	45	3.322
		Frek		908	277	45	1.230
		Persentase Frekuensi		74	23	3	100

Sumber: Data diolah penulis

Berdasarkan Hasil Penelitian dari tabel diatas seluruh indikator yang dinilai, dapat dikategorikan **Baik**. Hal ini dapat diketahui dari hasil tanggapan 82 responden terhadap Pelayanan Publik Dalam Pengambilan Barang Bukti Tilang pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, diperoleh jumlah total skor sebesar 2.723.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil Penelitian Pelayanan Publik Terhadap Pengambilan Barang Bukti Tilang pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai, dari tanggapan 82 responden dapat dikategorikan **Baik**, diperoleh total Skor **2723** dengan jumlah fekuensi 908 persentase sebesar 74%, Pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menjadi landasan dasar dalam pelaksanaan pelayanan. Aturan yang sudah ada hendaknya diimplementasikan agar penyelenggaraan pelayanan publik tetap tertib. Berdasarkan Penelitian yang

penulis lakukan, diperoleh hasil penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengambilan Barang Bukti Tilang Pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai dapat dikategorikan **Baik**.

Kenyataan membuktikan bahwa dalam pengambilan Barang Bukti Tilang komunikasi pegawai dengan informasi yang baik dan mudah dipahami pada saat pelayanan pengambilan barang bukti tilang. Dimana barang bukti yang di sita oleh kepolisian di berikan jaminan terhadap barang bukti tilang sesuai dengan kepemilikan. Demikian pula dalam hal kemampuan pegawai untuk cepat merespon kendala website saat proses pengambilan barang bukti tilang terhadap keluhan masyarakat.

Hambatan yang masih dirasakan oleh masyarakat kurang mendukungnya ruang tunggu yang nyaman saat proses pelayanan dalam pengambilan barang bukti tilang yang diberikan dan penjelasan yang kurang mudah dipahami masyarakat pada saat petugas memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mulyadi, Deddy. dkk. Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik. Alfabeta. Bandung, 2016
- [2] Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2010.
- [3] Sinambela, Litjan Poltak. Refromasi Pelayanan Publik. Bumi Askara, Jakarta, 2017
- [4] Komarudin. Refromasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, Genesindo, Jakarta, 2014
- [5] Safroni Ladzi. Manajemen dan Refromasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia, Aditya Media Publishing, Yogyakarta, 2012
- [6] Ibrahim. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, CV Mandar Maju, Bandung, 2008
- [7] Dwiyanto Agus. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, inklusi, dan Kolaborasi. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta, 2010
- [8] Ratminto, Dan Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2014
- [9] Surjadi. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Rafika Aditama, Bandung, 2012
- [10] Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP STIM YKPN, Yogyakarta, 2015

Peraturan Perundang-undangan

- [11] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- [12] Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 16 Tahun 2004n Tentang Kejaksaan Republik Indonesia
- [13] Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- [14] Peraturan Jaksa Agung(PERJA) 1 Tahun 2021