

KUALITAS LAYANAN SIAP ANTAR TILANG KE RUMAH DENGAN CEPET “SI ANTI RIBET” DI KEJAKSAAN NEGERI KOTA SURABAYA

Alfian Jatikusumo Sudjadi Putro

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
alfiansudjadi@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Sebagai badan penegak hukum, Kejaksaan Negeri Kota Surabaya menyediakan pelayanan terkait dengan pelaksanaan penegakan hukum baik preventif maupun yang berisikan keadilan dibidang hukum. Selain itu Kejaksaan juga memiliki wewenang dalam penyediaan pelayanan dibidang hukum bagi masyarakat. Salah satunya melalui layanan “SI ANTI RIBET”. “SI ANTI RIBET” merupakan layanan pembayaran dan penebusan surat tilang dengan cepat yang bertujuan agar dapat memotong proses birokrasi yang menghambat pelayanan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47) *Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding the customer*. Lokasi penelitian yaitu Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, *Purposive sampling* dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah baik. Namun masih terdapat masalah seperti penyediaan motor bagi petugas pengirim berkas, peralihan berkas tilang dari pengadilan kepada kejaksaan yang sering terlambat dan menghambat pelayanan. Selain itu, sosialisasi harus melibatkan masyarakat kota Surabaya agar masyarakat dapat mengetahui layanan. Saran yang diberikan peneliti ialah meningkatkan sosialisasi dengan melibatkan beberapa pihak dan penyediaan wadah bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan ataupun saran.

Kata kunci :Pelayanan, “SI ANTI RIBET”, Kualitas

Abstract

As law enforcement agencies, Kejaksaan Negeri Kota Surabaya provides services related to the implementation of good preventative law enforcement as well as in the field of Justice concerning law. In addition, the Attorney also has authority in the provision in the law for the society. One of them through the service "SI ANTI RIBET". "SI ANTI RIBET" is the payment service and the redemption letter speeding tickets quickly that aims to be able to cut the procedure process of service. The purpose of this study was to describe about the quality of service "the ANTI RIBET" in the Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. The type of research used in this research is descriptive research with qualitative approach. The theory used in this study was 10 dimensions of service quality according to Zeithaml dkk (1990) in Hardiyansyah (2011:47) *Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding the customer*. Location of research at Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. Data collection technique in this study consists of observation, interview, *Purposive sampling* and documentation. Technique of data analysis was performed with data collection, data reduction, the presentation of the data, draw conclusions. The results of this study showed the quality of service "SI ANTI RIBET" in Kejaksaan Negeri Kota Surabaya is already good. But there are still problems such as providing motor for shipping clerk files, the file transition from the Court to the prosecution of speeding tickets are often late and inhibit service. In addition, the socialization should involve the public Surabaya city so that the community can learn more about the service. The advice given researchers is increasing socialization by involving multiple parties and provision for people who want to convey complaints or suggestions.

Keywords: Service, “SI ANTI RIBET”, Quality

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diantaranya adalah kemudahan dalam mengakses pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kebutuhan akan pelayanan publik menjadi suatu hal yang penting karena selalu berhubungan dengan keanekaragaman yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala aspek kehidupannya. Sebagaimana kita ketahui, pemenuhan kebutuhan publik untuk masyarakat merupakan penentu adanya kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan di suatu negara. Oleh karena itu, setiap pemerintah selalu berupaya menciptakan inovasi pelayanan dalam mewujudkan pelayanan yang memudahkan serta dapat memberikan kepuasan terhadap penyediaan pelayanan publik.

Setiap daerah di Indonesia diharuskan melakukan suatu upaya menciptakan inovasi pelayanan publik guna memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memanfaatkan dan menggunakan layanan yang disediakan oleh pemerintah. Hal itu sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) yang menyatakan bahwa:

“Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik maka Perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementrian/Lembaga dan pemerintah daerah.”

Setiap daerah di Indonesia mulai memunculkan berbagai macam inovasi sesuai dengan kondisi daerah masing-masing, salah satunya adalah Kota Surabaya. Surabaya memiliki beragam inovasi dimana telah diakui serta mendapat apresiasi di tingkat nasional. Hal tersebut sesuai dengan yang di lansir oleh berita *online* (pojokpitu.com, di akses 12 Oktober 2017)

“Prestasi Pemerintah Kota Surabaya dalam pembangunan kota dan pembangunan manusia selama lima tahun terakhir, mendapat apresiasi dari Tim Verifikasi Samkarya Parasamya Purnakarya Nugraha, tanda penghargaan yang diberikan kepada pemerintah daerah yang menunjukkan hasil tertinggi pelaksanaan inovasi pelayanan...”

Setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di seluruh Kota Surabaya, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat dengan menciptakan sebuah inovasi. Salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerapkan inovasi dibidang pelayanan adalah Kejaksaan Negeri Kota Surabaya.

Wujud dari inovasi pelayanan yang ada di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya adalah dengan memunculkan produk layanan berupa Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat “SI ANTI RIBET”. Layanan “SI ANTI RIBET” merupakan salah satu inovasi dibidang pengambilan dan penebusan surat tilang tanpa perlu datang kepersidangan dan Kejaksaan yang telah dilaksanakan sejak 21 Juni 2016 oleh Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. Dengan adanya “SI ANTI RIBET” dimaksudkan untuk mempercepat proses pelayanan pengambilan dan penebusan surat tilang. Sehingga menjadi praktis dan efisien untuk membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu. Dengan upaya tersebut diharapkan dapat memberikan akses yang lebih cepat bagi masyarakat untuk mendapat layanan yang transparan dan lebih berkualitas. Dalam layanan ini masyarakat tinggal melakukan SMS atau *whatsapp* ke nomer yang disediakan yaitu 085851996000 setelah itu masyarakat tinggal menunggu petugas dari Kejaksaan yang akan mengantarkan surat tilang masyarakat yang sebelumnya disita polantas ke alamat yang disertakan masyarakat ketika menggunakan layanan.

Dalam penerapan layanan “SI ANTI RIBET” Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sepanjang Tahun 2016 telah meningkatkan penerimaan Negara Bukan Pajak sebesar Rp 5,6 Miliar. www.news.detik.com (di akses 11 Oktober 2017). Selain itu Kejaksaan Negeri Kota Surabaya telah berhasil meraih *Double winner* dalam penutupan Rakernas tanggal 25 November 2016 di Bogor. *Double winner* merupakan pemberian dua penghargaan secara bersamaan yang di berikan kepada Kejaksaan Negeri Kota Surabaya atas penghargaan pertama yaitu sebagai Kejaksaan Negeri tipe A dalam “Optimalisasi Kinerja Penanganan Perkara Korupsi”. Penghargaan kedua adalah terkait “Inovasi Pelayanan Publik” dalam layanan “SI ANTI RIBET” yang di terapkan Kejaksaan Negeri Kota Surabaya www.kejari-surabaya.go.id (di akses 11 Oktober 2017). Hal ini didukung dengan wawancara kepada Bapak M. Chairul A. SH staf PIDUM (Pidana Umum) Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sebagai berikut:

“Munculnya layanan SI ANTI RIBET di pengaruhi karena Kejaksaan Negeri Kota Surabaya melihat dan memahami ada sebagian masyarakat Kota Surabaya yang tidak dapat mengambil surat tilang secara langsung ke Kejaksaan Negeri Kota Surabaya di pengaruhi oleh kesibukan, contohnya seperti ibu rumah tangga yang sibuk, tidak bisa keluar rumah, tidak ada yang mengambil, sakit dan orang yang berkerja snggat sibuk. Selain itu Kejaksaan Negeri Kota Surabaya bermaksud untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas

dengan memperbaiki pelayanan pengambilan surat tilang dengan cepat agar masyarakat tidak perlu mengantri berjam-jam untuk mengikuti sidang terlebih dahulu dengan prosedur yang berbelit-belit baru bisa mengambil surat tilang. selain praktis mudah dan transparan. Sejak di terapkan layanan SI ANTI RIBET Kejaksaan Negeri Kota Surabaya mampu meningkatkan penerimaan Negara Bukan Pajak dan dalam penutupan Rakernas tanggal 25 November 2016 di Bogor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya telah berhasil meraih Double winner terkait penindakan korupsi dan inovasi layanan publik”

Namun dari berbagai keunggulan dan prestasi layanan “SI ANTI RIBET”, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa keluhan. Misalnya saja seperti kurangnya sosialisasi seperti yang di utarakan oleh Falda Kumala Aprilya (warga) berikut ini

“Saya tidak tau apa itu SI ANTI RIBET.Selama ini ketika saya kena tilang saya mengikuti prosedur yang lumayan rumit dan memakan banyak waktu baru bisa mengambil SIM (Surat Izin Mengemudi) saya yang di sita.Mungkin sosialisasinya kurang ya mas jadi banyak dari beberapa warga Surabaya yang belum mengetahui.”

Selain itu keluhan dan kendala dalam layanan ini adalah layanan yang hanya dapat di gunakan di jam kerja Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. hal ini senada dengan pernyataan Nova putri (warga) yang telah menggunakan layanan “SI ANTI RIBET”.

“Saya baru tau layanan SI ANTI RIBET dari teman saya waktu di kampus.Karena kesibukan selama 3 bulan terakhir saya belum sempat menebus SIM (Surat Izin Mengemudi) saya yang di tahan karena saya melakukan pelanggaran lalu lintas waktu itu jadi saya coba layanan tersebut.Ketika saya hubungi saya di berikan informasi oleh pihak penyedia pelayanan bahwa pelayanan hanya bisa digunakan pada hari kerja yaitu senin sampai kamis, padahal hari sabtu itu saya sangat membutuhkan SIM saya yang masih di tahan untuk bepergian ke luar kota.”

Dari pemaparan latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa masih terdapat kendala-kendala seperti kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Kota Surabaya, terbatasnya layanan yang hanya bisa dilakukan di jam kerja yang menghambat jalanya inovasi, terbatasnya lokasi yang hanya mencakup wilayah Surabaya sehingga pengguna layanan di luar Surabaya tidak dapat menggunakannya. Sehingga sangat perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan “SI ANTI RIBET”.Untuk itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“**Kualitas Layanan Siap Antar Tilang Ke Rumah Dengan Cepat (Si Anti Ribet) Di Kejaksaan Tinggi Kota Surabaya**” guna mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang ada dalam layanan tersebut.Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan “SI ANTI RIBET” (Siap Antar Tilang Ke Rumah Dengan Cepat) di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:47) yang meliputi *Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding the Customer*. Lokasi yang digunakan sebagai tempat penelitian adalah di Kejaksaan Negeri Surabaya yang beralamatkan di Jl. Raya Sukomanunggal Jaya No.1, Kota Surabaya, Jawa Timur 60188.Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Kualitas Pelayanan Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya adalah wawancara, dokumentasi dan observasi. Sedangkan teknis analisis data yang digunakan adalah menurut Menurut Milles dan Huberman (dalam Sugiono 2013:334), meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan “SI ANTI RIBET”, merupakan layanan jemput bola dalam bidang pembayaran serta pengurusan surat tilang yang setahun ini sudah di jalankan di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. Dalam layanan ini masyarakat tinggal melakukan SMS atau *whatsapp* ke nomer yang disediakan yaitu 085851996000. Setelah masyarakat melakukan SMS atau *Whatsapp* (WA), pihak Kejaksaan akan memproses dengan melakukan pencarian berkas (*check* berkas tilang) dan menginformasikan besaran denda tilang dan biaya pengiriman tilang kepada pengguna layanan. Yang selanjutnya akan dilanjutkan dengan pengiriman berkas tilang sesuai dengan alamat yang sudah ditentukan oleh masyarakat yang menggunakan layanan. Layanan ini telah mendapatkan beberapa penghargaan.Namun masih ada beberapa kendala atau masalah dalam pelaksanaannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. Untuk itu peneliti mengkaji kualitas layanan yang ada dalam layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya menggunakan sepuluh dimensi menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2011:47) yang terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, understanding the customer*. Berikut ini adalah hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan:

1. **Tangibles (Berwujud)**

Dimensi *Tangible* adalah terdiri atas fasilitas fisik Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47). Seperti yang kita ketahui bersama tanpa adanya ketersediaan sarana prasarana yang memadai maka tidak akan tercipta pelayanan yang maksimal serta berkualitas untuk diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pihak penyedia layanan “SI ANTI RIBET” serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya, diketahui bahwa hal-hal yang berkaitan dengan dimensi *tangible* meliputi sarana prasarana, fasilitas fisik (kondisi ruangan petugas), perlengkapan yang ada (penunjang pelayanan), petugas, sudah lengkap. Semua peralatan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan petugas, baik petugas di ruangan layanan maupun petugas di lapangan. Dengan peralatan yang ada diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat. Sedangkan dalam segi modern yang ada dipelayanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dinilai sudah modern. Hal ini berdasarkan petugas sudah menggunakan peralatan yang modern seperti komputer, Hp, jaringan internet dan lain sebagainya yang tidak ada dalam pelayanan sebelumnya yang telah ada.

2. **Reliable (Kehandalan)**

Dimensi *Reliable* merupakan kemampuan dari unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47). Dalam hal ini indikator *Reliable* adalah terkait dengan pelayanan yang tepat waktu atau konsistensi kerja serta kemampuan untuk di percaya. Dalam hal tersebut, kaitanya dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas “SI ANTI RIBET” kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa sudah ada upaya dari petugas layanan “SI ANTI RIBET” untuk menyediakan pelayanan yang baik, tepat waktu dan dapat dipercaya. Hal ini karena petugas yang selalu sigap dan juga tepat waktu melayani pengguna layanan apabila berkas tilang sudah disidangkan serta sudah dikirimkan ke Kejaksaan. Sedangkan beberapa kendala yang menghambat berjalannya layanan “SI ANTI RIBET” di pengaruhi oleh berkas yang diorderkan terkadang belum dikirim pengadilan ke Kejaksaan sehingga pelayanan tidak bisa berjalan. Selain itu kendala lain pengguna layanan “SI ANTI RIBET” kurang memahami prosedur yang ada dalam layanan, hal ini ditunjukkan dengan beberapa pengguna layanan melakukan orderan ketika berkas tilang belum di sidangkan sesuai dengan jadwal sidang yang tertera di surat tilang. Namun dari berbagai kendala seperti yang ada di atas sudah dapat ditanggulangi pihak penyedia layanan dengan memberikan informasi terkait hambatan yang sedang dihadapi dan pengguna layanan pun memahaminya.

3. **Responsiveness (Pertanggungjawaban)**

Dimensi *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu yang diberikan, Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47). Dalam hal ini adalah bentuk keikutsertaan atau pertanggung jawaban yang dilakukan oleh petugas untuk melayani pelanggan yang dilayaninya. Mengenai layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya petugas berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat yang menggunakan layanan. Selain menyediakan pelayanan yang baik, tingkat keikutsertaan petugas dalam menyelesaikan permasalahan secara cepat dan tepat merupakan poin penting yang harus ada dalam layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. Berkaitan dengan dimensi *Responsiveness* berikut wawancara yang dilakukan dengan bapak Gandi selaku petugas penerima WA (*WhatsApp*) layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya.

Dari hasil wawancara dengan petugas “SI ANTI RIBET” dan masyarakat diketahui bahwa petugas dalam hal ini telah melakukan upaya dalam bertanggungjawab dengan membantu masyarakat terkait memecahkan masalah penghambat masyarakat tidak dapat melakukan orderan, atau membimbing masyarakat yang kebingungan ketika menggunakan layanan. Selain itu petugas sangat bertanggungjawab terkait melayani pengguna layanan dengan berkas harus sampai sesuai dengan yang sudah ditetapkan walaupun sedang hujan atau pengguna layanan tidak di rumah, selain itu berkas dijaga dengan baik oleh petugas sampai berkas berada di tangan masyarakat yang mengorder. Serta tidak melibatkan masyarakat/ojek online dalam proses pengiriman, dalam artian semua petugas iyalah dari kejaksaan.

4. **Competence (Kompetensi)**

Dimensi *Competence* merupakan tuntunan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan, Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47). Berdasarkan hasil wawancara maka dapat diketahui petugas sudah berkopeten dibidangnya. Hal ini karena dalam layanan “SI ANTI RIBET” Kejaksaan Negeri Kota Surabaya petugasnya sudah bekerja sesuai seksinya masing-masing. Dalam hal pelayanan ini, seluruh petugasnya adalah dari seksi pidana umum (PIDUM) dibidang tilang. Tidak ada bantuan dari luar Kejaksaan terkait penjalanan pelayanan tersebut serta tidak ada diklat, pelatihan yang diadakan karena layanan ini sangat *simple* dan setiap petugas seksi pidana umum (PIDUM) sampai saat ini sudah dapat mengatasinya dengan baik.

5. **Courtesy (Kesopanan)**

Dimensi *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap dalam keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi, Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47).

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan dalam layanan “SI ANTI RIBET” petugas sudah berupaya memberikan pelayanan dengan sikap baik. Hal ini dengan dibuktikan dengan petugas diberikan ongkos tambahan sebagai rasa terimakasih dan bentuk apresiasi pengguna layanan kepada petugas yang sudah melayani dengan sikap yang baik sopan, ramah dan cepat, jamuan yang disuguhkan oleh pelanggan ketika petugas datang. Namun masih ada masalah yang muncul dengan dibuktikannya pengguna yang telah diwawancarai peneliti merasakan pelayanan yang diberikan petugas mengenai kesopanan dan keramahan masih ada yang kurang. Hal ini dengan dibuktikannya pelanggan tersebut mengeluh petugas sinis ketika ditanyai apakah ada biaya untuk order. Namun dalam hal tersebut tidak menjadi masalah besar dalam pelayanan karena pengguna layanan dalam hal ini hanya terjadi kesalahan fahaman dalam menangkap maksud petugas dalam menyampaikan informasi. Selain itu pelanggan tetap merasa puas karena layanannya cepat dan memudahkan pelanggan.

6. *Credibility*

Dimensi *credibility* merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat, Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47). Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa pihak, dapat disimpulkan bahwa dari dimensi *credibility*, diketahui bahwa petugas dalam layanan “SI ANTI RIBET” Kejaksaan Negeri Kota Surabaya berupaya memberikan pelayanan yang jujur. Hal ini dengan diperkuat pernyataan pelanggan yang mengungkapkan dalam pembayaran layanan sudah membayar sesuai ketentuan yang telah ditetapkan, tidak ada biaya lain yang diminta petugas, serta petugas menolak ketika ada pengguna layanan yang memberikan ongkos lebih.

7. *Security*

Dimensi *security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya atau resiko, Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47). Keamanan dan kenyamanan pelanggan merupakan indikator yang penting dalam melaksanakan sebuah layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan untuk pemberian layanan terkait keamanan serta kenyamanan yang petugas berikan untuk pelanggan dalam layanan “SI ANTI RIBET” Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah cukup baik. Dengan petugas mampu menaruh kepercayaan terkait keamanan serta kenyamanan kepada pengguna layanan “SI ANTI RIBET” untuk menjaga berkas tilang agar sampai di rumah dengan lengkap, selain itu pengguna juga merasakan kenyamanan yang diberikan oleh petugas dengan sikap petugas yang baik serta respon yang diberikan cepat, tidak melibatkan petugas dari luar juga merupakan cara

Kejaksanaan memberikan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat. Dalam hal ini mengenai pelayanan dimulai dari proses awal sampai akhir dijalankan oleh petugas dari Kejaksaan dibidang pidana umum (PIDUM) untuk memberikan keamanan terhadap berkas pengguna layanan.

8. *Access*

Dimensi *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47). Dalam dimensi *access* menekankan kepada memberikan atau menyediakan keinginan pelanggan yang mudah dihubungi. Sebagai layanan baru dengan berbasis aplikasi WA (*whatsapp*) dan SMS, “SI ANTI RIBET” perlu memperhatikan poin penting dalam menyediakan keinginan pelanggan, untuk mudah dihubungi.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pihak di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan atau menyediakan keinginan pelanggan yang mudah dihubungi petugas sudah sedemikian rupa berusaha memenuhi hal tersebut. Dalam hal ini petugas sudah berupaya dengan menyediakan segala perlengkapan pendukung komunikasi petugas dengan pelanggan agar dapat mudah seperti komputer dan HP yang sudah terinstal WA, wifi sebagai jaringan internet, serta petugas merespon. Selain itu dengan adanya layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya merupakan inovasi agar dapat menjawab kesulitan pelanggan dalam pengurusan dan pembayaran surat tilang yang susah dan ribet. Serta hal lain juga dilakukan petugas dengan selalu mengupayakan WA layanan selalu aktif 24 jam agar dapat selalu merespon pelanggan.

9. *Communication*

Communication merupakan kemampuan memberikan layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat, Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47). Dimensi *communication* terdiri dari komunikasi yang baik dari penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan.

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi yang diberikan petugas layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri kota Surabaya kepada masyarakat dalam hal ini sudah dinilai baik karena seluruh komunikasi dipusatkan ke dalam WA layanan yang sudah disediakan oleh Kejaksaan. Selain itu dalam komunikasi yang dijalin petugas dengan masyarakat sudah baik dengan ditunjukkan respon yang cepat yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat, selain itu masyarakat dapat dengan mudah menghubungi petugas layanan.

10. *Understanding the Customer*

Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan, Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47). Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa pelayanan ini merupakan pelayanan yang ada untuk

kebutuhan masyarakat akan pengurusan surat tilang di kota Surabaya. Dalam hal ini petugas layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya menyediakan fasilitas seperti *web*, blog dan WA layanan sebagai wadah untuk masyarakat menyampaikan aspirasinya agar kedepannya layanan mampu selalu dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. terlepas dari hal tersebut dengan adanya layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri kota Surabaya sudah menjawab keinginan pelanggan terkait pelayanan pembayaran dan pengurusan tilang yang tidak ribet dan cepet.

PENUTUP

Simpulan

Layanan “SI ANTI RIBET”, merupakan layanan jemput bola dalam bidang pembayaran serta pengurusan surat tilang yang setahun ini sudah di jalankan di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. untuk mengkaji kualitas layanan yang ada dalam layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya digunakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2011:47) yang terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, understanding the customer*. Secara umum pada hasil dan pembahasan menunjukan bahwa kualitas pelayanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah baik. Namun masih ada beberapa kendala atau masalah.

Pada dimensi *tangibles* , dalam layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dalam hal ini sebagai penyedia layanan sudah berusaha dengan maksimal dalam rangka menyediakan sarana-prasarana pendukung layanan. Namun dari serangkaian upaya yang telah dilakukan oleh kejaksaan berkaitan dengan sarana dan prasarana masih di temukan beberapa kekurangan seperti dalam pengantaran surat tilang petugas tidak disediakan kendaraan pengantaran yaitu berupa sepeda motor Selain itu kendala lain muncul dari penyediaan ruangan layanan yang tidak terlalu besar sehingga dengan penataan peralatan yang lumayan banyak dengan adanya meja, peralatan komputer, lemari, kursi maka ruangan akan terlihat sempit dan tidak nyaman. Pada dimensi *reliability*, dalam layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dalam hal ini sudah berupaya memberikan pelayanan yang maksimal dan baik dalam rangka memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Namun dalam hal ini masih sering terjadi kendala yang dapat menghambat layanan seperti berkas tilang dalam proses peralihan dari pengadilan ke Kejaksaan Negeri kota Surabaya sering mengalami keterlambatan. Pada dimensi *responsiveness*, layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah cukup baik. Dalam hal ini dapat ditunjukkan dengan petugas dapat melayani pengguna layanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan harapan masyarakat ketika menemui kesulitan dalam menggunakan layanan.

Pada dimensi *competence*, dalam layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah baik dan sesuai, hal ini dengan ditunjukkan adanya upaya

yang ditunjukkan oleh kejaksaan dengan menyediakan petugas layanan dari bidang yang bersangkutan dengan tilang yaitu pidana umum (PIDUM), dalam hal ini karena petugas akan bertugas sesuai dengan apa yang telah mereka kuasai. Pada dimensi *courtesy*, dalam layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dalam hal ini petugas sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik dalam keramaian dan kesopanan yang petugas berikan kepada pelanggan dalam serangkaian proses layanan.

Pada dimensi *credibility*, dalam layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah cukup baik, hal ini dengan ditunjukkan dari upaya Kejaksaan Negeri kota Surabaya dalam pelayanan “SI ANTI RIBET” petugas selalu berupaya melakukan transparansi kepada pengguna layanan terkait biaya yang di bebankan setiap menggunakan layanan. Pada dimensi *security*, dalam layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah baik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa masyarakat yang pernah menggunakan layanan tersebut merasakan jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak kejaksaan. Pada dimensi *access*, dalam layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan petugas sudah berupaya memudahkan pelanggan untuk mudah menghubungi petugas dalam menggunakan layanan.

Pada dimensi *communication*, dalam layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya terbilang sudah baik. Dalam hal ini petugas sudah berupaya menyediakan komunikasi yang mudah dengan memusatkan seluruh komunikasi melalui aplikasi *whatsapp* atau sms. Selain itu dalam melakukan komunikasi dengan pelanggan petugas sudah berupaya memberikan respon yang cepat. Selain melakukan orderan pelanggan juga dapat memberikan keluhan, saran dan lain sebagainya bisa disampaikan juga melalui WA layanan yang sudah disiapkan oleh penyelenggara layanan. Pada dimensi *understanding the customer*, yaitu mengerti pelanggan dalam layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah dilakukan oleh petugas dengan baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi pelayanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan “SI ANTI RIBET” agar lebih baik lagi depannya. Berikut saran yang diberikan:

1. Di harapkan pihak Kejaksaan Negeri kota Surabaya melakukan sosialisasi dengan melibatkan masyarakat secara langsung, agar masyarakat lebih mengetahui dan paham serangkaian prosedur dalam layanan “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya, serta melibatkan kepolisian agar masyarakat dapat mengetahui layanan “SI ANTI RIBET” setelah terkena tilang dari kepolisian.
2. Agar dapat mengetahui perkembangan layanan, dalam hal ini Kejaksaan Negeri Kota Surabaya harus

menyediakan wadah agar masyarakat dapat menyampaikan kritik dan saran mengenai segala rangkaian pelayanan dalam “SI ANTI RIBET” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya.

3. Pihak Kejaksaan Negeri kota Surabaya dalam hal ini juga harus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik sehingga pelayanan bisa tetap berjalan dengan baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat.
4. Pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dirasa perlu menyediakan tim/staf untuk bagian pengiriman agar proses pelayanan mampu berjalan lebih maksimal dengan adanya tim/staf tersendiri dibidang pengiriman berkas tilang.
5. Pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dalam hal ini perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik sehingga pelayanan bisa tetap berjalan dengan baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 ilmu administrasi negara FISH Unesa,
- b. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing,
- c. Eva Hany Fanida S.AP, M.AP. dan Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'rud S.sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus, 2008. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gavana Media

Hardiyansyah, 2017. Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik, Yogyakarta: Gava Media

Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan publik, Jakarta: Raja Grafindo

Ibrahim, Amin, 2005. Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya, Bandung: Mandar Maju

Moleong, j, Lexy. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Napitupulu, Pamin. 2007. Pelayanan publik & customer satisfaction. Bandung: PT Alumni

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Angkara

Sutedi, Adrian, 2015. Hukum prizinan dalam sektor pelayanan publik, Jakarta: Sinar Grafika

Sujarweni, Wiratna, 2014. Metode Penelitian, Yogyakarta: Pustaka Bagus Press

Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Kombinasi, Bandung: Alfabeta

Undang-Undang PELAYANAN PUBLIK (UU RI No. 25 Tahun 2009) tahun terbit 2013, diterbitkan oleh Sinar Grafika

Muslimah, Faridatul. 2016. “Kualitas Pelayanan Program 70-70 Di Badan Pertanahan Nasional kabupaten Gresik”, Surabaya :Publika | Vol 4, No 5, (2016)

Rakhmah, Arlita. 2016. “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya”, Surabaya :Publika | Vol 4, No 9, (2016)

Munhurrun, Prabha. 2010. “Service Quality in The Public Servise” Universitas of Technology, Internasional Joernal Volume 3, No 1, (2010)

Pebriyanti, Kristina dwi, 2017. “Inovasi Layanan Delivery Tilang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kejaksaan Negeri Surabaya”Publika | Vol 5, No 2, (2017)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) nomer 30 tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

<http://www.kejari-surabaya.go.id/index.php/96-berita/121-double-winner-kejari-surabaya-di-rakernas>. Di akses 11 oktober 2017

<http://www.kejari-surabaya.go.id/index.php/96-berita/110-launching-antar-tilang-ke-rumah-si-anti-ribet>Di akses 12 oktober 2017

<http://liputan6.com/read/3048091/berkat-si-anti-ribet-tebus-surat-tilang-kini-tak-lagi-repot> Di akses 1 Januari 2018

<http://m.detik.com/news/jawatimur>Di akses 11 oktober 2017

<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3613662/inovasi-tilang-kejari-surabaya-sumbang-kas-negara-rp-56-miliar> Di akses 13 oktober 2017

<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3613662/inovasi-tilang-kejari-surabaya-sumbang-kas-negara-rp-56-miliar> Di akses 11 oktober 2017

<http://pojokpitu.com/baca.php?idurut=40006&&top=1&&ktg=Jatim&&keyrbk=Metropolis&&keyjdl=%20Penghargaan%20Kota%20Inovasi>Di akses 12 oktober 2017

<http://pasuruankab.go.id/berita-2817-pemda-wajib-ciptakan-inovasi-pelayanan-publik-.html> Di akses 20 november 2017

https://kejaksanaan.go.id/profil_kejaksanaan.php?id=4 Di akses 3 januari 2018