

**PENERAPAN INOVASI LAYANAN SI ANTI RIBET DI
KANTOR KEJAKSAAN NEGERI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Derajat

Sarjana Strata 1 (S-1)

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

MEITA DIAN PARMIDI

NIM : 2018020052

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

UNIVERSITAS DR.SOETOMO

SURABAYA

2022

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**PENERAPAN INOVASI LAYANAN SI ANTI RIBET DI
KANTOR KEJAKSAAN NEGERI KOTA SURABAYA**

Oleh :

**MEITA DIAN PARMIDI
NIM : 2018020052**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

UNIVERSITAS DR.SOETOMO

SURABAYA

2022

**Menyetujui
Pembimbing,**

Nihayatus Sholichah, S.Sos, M.AP

NPP/NIP : 95.01.1.186

PENGESAHAN SKRIPSI
PENERAPAN INOVASI LAYANAN SI ANTI RIBET DI
KANTOR KEJAKSAAN NEGERI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :
MEITA DIAN PARMIDI
NIM : 2018020052

Telah dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Pada
Tanggal 15 Februari 2022 dan dinyatakan
Telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Penguji I	: Nihayatus Sholichah, S.Sos, M.AP
Penguji II	: Dr. Hendro Wardhono, M.Si.
Penguji III	: Drs. Zaenal Fatah, M.Si.

Surabaya, 15 Februari 2022
Universitas Dr. Soetomo
Fakultas Ilmu Administrasi
Dekan,

Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd
NPP/NIP: 195 21112 198103 2 001

PERNYATAAN ORIGINALITAS

SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh SARJANA dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 15 Februari 2022

Mahasiswa,

MEITA DIAN PARMIDI

2018020052

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Dr. Soetomo

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa telah memberikan Rahmat dan Hidayah kepada umat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Penerapan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya”. Skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis berterimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Marwiyah, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
2. Ibu Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd., APU., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
3. Ibu Sri Roekminiati S.Sos, M.KP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
4. Ibu Nihayatus Sholichah, S.Sos, M.AP, selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan motivasi, dan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh Dosen pengajar program studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Negara, terimakasih untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti bagi kami yang telah kalian berikan dengan segenap hati semoga Allah SWT membalas dengan memberikan umur panjang dan kesehatan.

6. Almamater tercinta Universitas Dr. Soetomo, serta semua pihak yang sudah membantu dari awal kuliah sampai pada pelayanan Tugas Akhir ini.
7. Terimakasih untuk Bapak Kepala Kejaksaan serta seluruh pegawai Kejaksaan Negeri Kota Surabaya yang sudah melayani saya dan memberikan informasi pada saat penelitian sehingga skripsi ini terselesaikan.
8. Terimakasih kepada Ibu, Bapak, Adik dan seluruh anggota keluarga yang telah memberikan Doa, Kasih Sayang, Dorongan, Semangat, Serta Motivasi tak terhingga kepada penulis dalam berbagai hal baik dalam penyusunan Skripsi ini.
9. Terimakasih juga kepada Dio Bintang Pratama Harlian yang telah memotivasi dan memberikan semangat dalam penyusunan Skripsi kepada Penulis.

Dengan dukungan mereka penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu. Penulis menyadari bahwa Skripsi di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya ini masih belum sempurna, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis.

Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Surabaya, 15 Februari 2022

Penulis

MEITA DIAN PARMIDI
NIM : 2018020052

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua dan penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Inovasi Layanan Si Anti Ribet Di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya” dengan tujuan untuk mengetahui proses penerapan inovasi layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya yang telah diresmikan pada tahun 2016. Lebih spesifik penelitian ini tujuan tersebut adalah : (i) untuk mendeskripsikan Penerapan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Surabaya; (ii) untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung Pelaksanaan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Surabaya.

Berhubungan dengan tujuan diatas, maka teori yang digunakan dalam penelitian skripsi ini menggunakan inovasi pelayanan dari Cook, Mathew dan Irwin (2013) terdapat 4 (empat) dari 5 (lima) dikarenakan peneliti menyesuaikan penelitian di lapangan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang fokus penelitiannya berpacu pada (i) *Leadership* (Kepemimpinan), *Management/Organization* (Manajemen/Organisasi), *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia), dan *Technology* (Teknologi); dan data yang dikumpulkan berupa data observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Penulis menyadari bahwa Penerapan Inovasi Layanan Si Anti Ribet Di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya yang penulis buat ini masih jauh dari kata sempurna, dari segi penyusunan, bahasa, maupun penulisan.

Semoga Skripsi ini, bisa menambah wawasan bagi para pembaca dan bisa bermanfaat bagi kita semua.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN ORIGINALITAS SKRIPSI	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	15
2.2.1. Pelayanan Publik	15
2.2.2. Inovasi Pelayanan	31
2.2.3. Penerapan Inovasi Pelayanan	42
2.2.4. Layanan Si Anti Ribet	45
2.2.5. Kerangka Pikir.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	49
3.2. Fokus Penelitian	50
3.3. Subyek Penelitian dan Sumber Data.....	51
3.3.1. Subyek Penelitian	51
3.3.2. Sumber Data	52
3.4. Teknik Pengumpulan Data	53

3.5. Lokasi Penelitian	54
3.6. Teknik Analisis Data	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Gambaran Umum/Objek Penelitian	57
4.1.1. Data Geografis Kejaksaan Negeri Kota Surabaya	57
4.1.2. Data Topografi Kejaksaan Negeri Kota Surabaya	57
4.1.3. Data Demografi Kejaksaan Negeri Kota Surabaya.....	59
4.1.4. Visi Misi Kejaksaan Negeri Kota Surabaya	59
4.1.5. Tugas Pokok dan Struktur Organisasi Kejaksaan Negeri Kota Surabaya.....	61
4.2. Temuan dan Penelitian	76
4.2.1. Penerapan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya	76
4.2.2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya	102
4.3. Pembahasan	116
4.3.1. <i>Leadership</i> /Kepemimpinan	118
4.3.2. <i>Managemen/Organizations</i> atau Manajemen Organisasi	118
4.3.3. <i>Human Capital</i> /Sumber Daya Manusia	118
4.3.4. <i>Technology</i> /Teknologi.....	119

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	121
5.2. Saran	124

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA SKRIPSI

DATA HASIL SURVEY PENELITIAN

DOKUMENTASI

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	50
Tabel 3.2 Informan penelitian	51
Tabel 4.1 Data Nama Pegawai dan Jabatan Kejaksaan Negeri Kota Surabaya	58
Tabel 4.2 Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2018	106
Tabel 4.3 Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2019	108
Tabel 4.4 Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2020	110
Tabel 4.5 Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2021	112
Tabel 4.6 Matriks Perbandingan Sebelum dan Sesudah Adanya Si Anti Ribet	114
Tabel 4.7 Matriks Perbandingan Menggunakan Website dan Aplikasi	115
Tabel 4.8 Pembahasan.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kejaksaan Negeri Kota Surabaya	65
Gambar 4.2 Wawancara dengan kepala pelaksana koordinator Si Anti Ribet	79
Gambar 4.3 Wawancara dengan bagian Sub-Seksi Penuntutan	79
Gambar 4.4 Wawancara dengan bagian Urusan Kepegawaian	80
Gambar 4.5 Wawancara dengan Bapak Budi	82
Gambar 4.6 Wawancara dengan Bapak Aziz.....	82
Gambar 4.7 Wawancara dengan Bapak Malik.....	83
Gambar 4.8 Wawancara dengan Bapak Roni	84
Gambar 4.9 Mobil untuk mengantar barang bukti dokumen tilang	100
Gambar 4.10 Link Layanan Si Anti Ribet	101
Gambar 4.11 Perincian Biaya Denda Tilang	101
Gambar 4.12 Berkas tilang yang sudah siap dikirim	102
Gambar 4.13 Sosialisasi Kejaksaan Negeri Surabaya Pada Tahun 2017	
Melalui Instagram	104
Gambar 4.14 Sosialisasi Kejaksaan Negeri Surabaya Pada Tahun 2018	
Melalui Instagram.....	105
Gambar 4.15 Sosialisasi Kejaksaan Negeri Surabaya Pada Tahun 2019	
Melalui Instagram	105
Gambar 4.16 Diagram Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di	
Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2018	107

Gambar 4.17 Diagram Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2019	109
Gambar 4.18 Diagram Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2020	111
Gambar 4.19 Diagram Data Penggunaan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2021	113

ABSTRAK

Inovasi Si Anti Ribet (Siap Antar Tilang ke Rumah Dengan Cepat) merupakan inovasi kepegawaian berbasis teknologi website pada handphone yang berguna untuk memverifikasi data mengenai kasus tilang untuk mempermudah masyarakat dalam masalah tilang. Dalam program Si Anti Ribet (Siap Antar Tilang ke Rumah Dengan Cepat) ini ditujukan kepada masyarakat yang terkena tilang, agar tidak perlu mendatangi Kejaksaan Negeri Surabaya untuk mengambil dokumen tilang yang berupa STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), namun cukup dengan mengakses link yang sudah tersedia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan inovasi layanan serta faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi layanan Si Anti Ribet (Siap Antar Tilang ke Rumah Dengan Cepat) di Kantor Kejaksaan Negeri Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan faktor keberhasilan inovasi dikemukakan oleh Cook, Matthew dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013). Empat dari Lima faktor keberhasilan inovasi tersebut adalah Leadership, Management/Organization, Human Capital dan Technology. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan inovasi Si Anti Ribet (Siap Antar Tilang ke Rumah Dengan Cepat) di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya ini sudah berjalan dengan baik dan banyak membantu masyarakat.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Si Anti Ribet

ABSTRACT

The Innovation Ready to Deliver Tickets to Home Quickly is a website technology-based personnel innovation on mobile phones that is useful for verifying data regarding ticketing cases to make it easier for the public to deal with ticketing issues. In the Ready to Deliver Tickets to Home Quickly program, it is aimed at people who have been ticketed, so they don't need to go to the Surabaya District Attorney to get a ticket document in the form of a Vehicle Number Certificate, but simply by accessing the link that is already available. The purpose of this study was to find out the application of service innovation as well as the inhibiting and supporting factors in the implementation of the Fast Delivery Ticket to Home Service innovation at the Surabaya District Attorney's Office.

The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. The theory used is the success factor of innovation put forward by Cook, Matthew and Irwin (in Grisna and Wawan, 2013). Four of the five success factors for the innovation are Leadership, Management/Organization, Human Capital and Technology. Data collection techniques consist of observation, interviews, documentation. Data analysis techniques were carried out by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the innovation service Ready to Deliver Tickets to Home Quickly at the Surabaya City Public Prosecutor's Office has been running well and has helped the community a lot.

Keywords : Service Innovation, Ready to Deliver Tickets to Your Home Quickly

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maka akan semakin baik tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Menurut Litan Poltak Sinambela pelayanan publik merupakan “pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara”. Dalam pelayanan publik diperlukan pemanfaatan teknologi yang berdampak pada kemudahan dalam memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya. Yang terpenting dalam layanan informasi publik adalah tidak hanya sekedar memomorduakan penggunaan melalui media elektronik tapi dengan adanya teknologi diharapkan mampu memenuhi tuntutan transparansi serta pelayanan publik yang cepat, mudah, murah dan tidak berbelit-belit.

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif. Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil

pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hasil itu dikatakan tidak efektif.

Masyarakat menghendaki pelayanan publik yang berkualitas dari instansi pemerintahan yang dilakukan secara transparan dan akuntabel sehingga masyarakat menuntut kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan yang optimal. Berbagai pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat tentunya diharapkan mampu mewujudkan kesejahteraan masyarakat, karena kesejahteraan masyarakat tersebut dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas seperti pemerintah ataupun lembaga lalu lintas yang memiliki peran penting dalam tujuan mewujudkan pelayanan lalu lintas yang aman, cepat, lancar, tertib, dan teratur.

Masyarakat menginginkan pelayanan yang baik dan berkualitas tetapi kondisi dilapangan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah masih jauh dari harapan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang mengeluh dan protes terhadap pelayanan yang di berikan pemerintah, 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.

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 meningkatkan pelayanan publik harus dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan public di Kementrian/Lembaga dan pemerintah daerah.

Munculnya ide berupa inovasi dimulai dari berbagai masalah yang ada, salah satu contoh pelanggaran hukum yang sering dilakukan masyarakat sangat mudah ditemukan seperti pelanggaran dalam lalu lintas. Polisi melakukan tindakan tegas kepada pelanggar lalu lintas yang melanggar aturan seperti tidak membawa SIM atau STNK, rambu lalu lintas, tanpa menggunakan helm, marka jalan, lampu lalu lintas, kelengkapan berkendara, dan tidak menyalakan lampu di siang hari, alasan ini yang mengharuskan polisi untuk melakukan tindakan tilang.

Dengan tindakan tilang yang sering terjadi sekarang masyarakat tidak perlu lagi ke kantor pengadilan melainkan langsung menggunakan inovasi pelayanan tilang dengan bentuk “SI ANTI RIBET” (Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat) dengan menggunakan Handphone yang dimana inovasi ini merupakan pengambilan dan penebusan surat tilang tanpa perlu datang

kepersidangan, pengadilan atau kejaksaan yang telah dilresmikan sejak tanggal 21 Juni 2016.

Pemerintah Surabaya hanya memberi alternatif berupa kemudahan melalui inovasi Si Anti Ribet, bila masyarakat tetap ingin mengambil sendiri tilang ke pengadilan juga tidak apa-apa karena pemerintah Surabaya hanya menyediakan alternatif agar masyarakat lebih mudah dalam mendapat pelayanan.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah juga dialami di kota Surabaya. Namun sebagian besar instansi pemerintah yang berada di kota Surabaya sudah mulai menciptakan inovasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dimana salah satu instansi yang berada di Kota Surabaya yang menciptakan inovasi pelayanan adalah Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. Kejaksaan Negeri Kota Surabaya merupakan kejadi percontohan bagi Kejaksaan Negeri lain. (<http://suaramandiri.com>), diakses pada 1 September 2016.

Inovasi pelayanan yang diciptakan oleh Kejaksaan Negeri Surabaya yaitu “SI ANTI RIBET” (Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat). Dalam program SI ANTI RIBET ini ditujukan kepada masyarakat yang terkena tilang, agar tidak perlu mendatangi Kejaksaan Negeri Surabaya untuk mengambil dokumen tilang yang berupa STNK dan SIM, namun cukup dengan mengakses link yang sudah tersedia. Keluhan dari masyarakat antara lain karena pekerjaan, malas untuk mengambil dokumen, dan waktu yang lama pada saat pengambilan dokumen tilang.

Sebelum adanya layanan SI ANTI RIBET (Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat) ini jumlah masyarakat yang terkena tilang mengantri sangat penuh di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya maka dari itu dengan adanya layanan SI ANTI RIBET (Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat) ini dapat memecah jumlah antrian tersebut dan menjadi solusi untuk dapat membantu masyarakat salah satunya yang mau mengambil tilang tidak perlu datang ke Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dan cukup menunggu dirumah.

Selain daripada itu sebelum adanya layanan SI ANTI RIBET (Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat), prosedur pengambilan dokumen tilang yaitu pada saat terkena tilang akan diberikan surat bukti tilang berwarna merah oleh pihak kepolisian. Dalam surat bukti tilang tertulis nama pelanggar, pelanggaran yang dilakukan, ruang sidang, nama pihak kepolisian dan waktu sidang. Di daerah Surabaya sidang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Surabaya. Jadwal waktu sidang juga sudah ditentukan yaitu pelanggar harus datang ke Pengadilan Negeri Surabaya. Di Pengadilan Negeri Surabaya pelanggar masuk ruang sidang yang sudah tertulis di surat bukti tilang tersebut. Di ruang sidang ribuan orang saling berdesak-desakan untuk memasuki ruang sidang dan pelanggar mengumpulkan surat bukti tilang. Di Pengadilan Negeri Surabaya membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu hakim datang dan memanggil nama pelanggar. Setelah di panggil oleh hakim, pelanggar di arahkan ke loket pembayaran dimana loket pembayaran ini dikelola oleh Koperasi Adhyaksa. Koperasi Adhyaksa merupakan koperasi yang dimiliki oleh Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. Pelanggar juga bisa membayar denda

melalui atm BRI karena pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya bekerjasama dengan dengan pihak BRI. Setelah pelanggar membayar denda yang sudah ditentukan pelanggar akan mendapatkan dokumen tilang yang sudah ditahan oleh pihak kepolisian. Dalam proses pengambilan surat tilang diatas membutuhkan waktu yang sangat lama dan sangat melelahkan.

Dalam kondisi tersebut pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya berupaya menciptakan inovasi pelayanan yaitu SI ANTI RIBET (Siap Antar ke Rumah dengan Cepat). Inovasi Si Anti Ribet dikeluarkan dalam bentuk SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dibuat oleh Kejaksaan Negeri Kota Surabaya karena layanan ini adalah terobosan baru. Layanan Si Anti Ribet ini diciptakan sebagai inovasi pelayanan dari pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya untuk memudahkan masyarakat dalam pengambilan dokumen tilang. Dalam waktu pelayanan Si Anti Ribet pada hari senin sampai dengan jumat dan pada pukul 09:00 – 15:00 WIB. Prosedur dalam menggunakan layanan Si Anti Ribet masyarakat harus mengirim *SMS* atau *Whatsapp* ke nomor 085380805858, untuk cara pembayaran denda tilang dalam menggunakan layanan Si Anti Ribet yaitu pelanggar masuk link <https://tilang.kejaksaan.go.id>, pelanggar dapat melihat besar denda dan biaya perkara, pelanggar diminta memilih opsi pengantaran barang bukti, pelanggar mendapatkan kode billing, pelanggar melakukan pembayaran dengan Transfer melalui kanal pembayaran yang telah tersedia setelah itu dokumen tilang dikirim sesuai alamat pelanggar dan untuk ongkos kirimnya cash (tunai) sebesar Rp. 22,000.00 jauh dekat sama untuk wilayah Surabaya, tetapi untuk luar kota seperti Sidoarjo dan Gresik tidak bisa

kecuali COD (Cash on Delivery) di perbatasan wilayah misalnya Sidoarjo bertemu di bundaran waru dan Gresik bertemu di Benowo.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam lagi sejauh mana **“Penerapan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan inovasi layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Surabaya ?
2. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan Penerapan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Surabaya.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung Pelaksanaan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan referensi kajian untuk perkembangan keilmuan di bidang administrasi publik terutama di bidang Inovasi Pelayanan Publik.

1.4.2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan masukan dan perbaikan pelayanan di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk menjadikan acuan dalam melakukan penelitian. Penelitian terdahulu selalu dicantumkan di dalam penelitian sebagai bentuk perbandingan penelitian yang dilakukan dengan penelitian yang telah ada sebelumnya.

Penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu dapat sebagai sumber inspirasi yang membantu pelaksanaan penelitian.

Berikut adalah penelitian terdahulu yang membantu peneliti dalam melakukan penelitian sehingga dapat menambah dan memperluas teori yang digunakan dalam pengkajian penelitian :

Pratiwi Dwi Agesti dengan judul Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Uji Kir (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo). Penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori inovasi manfaat teknologi informasi dan komunikasi Richard Heeks (2001). Penentuan informan menggunakan metode key informan dengan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan dalam manfaat pada

tingkat pengelolaan tidak ada perbedaan dalam hal biaya karena sudah ditetapkan dari pemerintah kemudian kurangnya sosialisasi dari pihak Dishub Sidoarjo.

Nirmala dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini bertujuan mengetahui efektivitas pelayanan publik di Dinas Perumahan, Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder, jumlah informan yaitu 11 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, verifikasi data yang bersifat kualitatif, serta menggunakan pengabsahan data triangulasi yakni triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Fokus Penelitian menggunakan teori yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat (2009). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba sudah tergolong efektif meski ada terdapat beberapa kekurangan, apabila dibahas dari aspek (1) prosedur pelayanan, sudah tergolong efektif, meski terdapat beberapa kekurangan (2) waktu penyelesaian, sudah tergolong efektif, meski terdapat beberapa kekurangan (3) biaya pelayanan, sudah tergolong efektif; (4) sarana dan prasaranan, sudah tergolong efektif; (5) kompetensi

pegawai, sudah tergolong efektif; (6) produk pelayanan, sudah tergolong efektif.

Niswatun Nafiah dengan judul *Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Limbangan*, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan serta mengetahui pelaksanaan prinsip transparansi di Kecamatan Limbangan serta permasalahan dan hambatan dalam pelaksanaan yang dihadapi oleh masyarakat dalam hal pelayanan atau hambatan yang dihadapi pemerintah kecamatan. Teori yang digunakan yaitu yang dikemukakan Moenir dan peneliti juga menggunakan prinsip transparansi untuk mengetahui sejauh mana keterbukaan informasi untuk masyarakat di Kecamatan Limbangan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif bersifat kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi, wawancara dan teknik analisis data deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelaksanaan transparansi di Kecamatan Limbangan sudah terlaksana dengan baik namun belum sepenuhnya maksimal. Hal ini terlihat dari kurangnya sosialisasi program kecamatan kepada masyarakat, serta kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam hal dokumen kependudukan.

Gusti Nur Syifa, Deli Anhar, Nikhrawi Hamdie dengan judul *Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan cara mengatasi permasalahan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Metode penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif

dengan jenis penelitian Deskriptif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara kepada 4 (empat) Informan dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar pada Dimensi Bukti Fisik (tangible) sudah baik dari segi penampilan pegawai, namun sarana dan prasarana serta fasilitas masih belum memadai, tingkat kebersihan dan kenyamanan masyarakat pun masih kurang diperhatikan. Dimensi Keandalan (reliability) sudah cukup baik, namun jumlah pegawai masih terbilang kurang mengakibatkan dobelnya kerja pegawai. Dimensi Daya Tanggap (responsiveness) masih kurang karena masih banyak masyarakat yang merasa kesulitan dan bingung dalam mengurus berkas mereka, ketersediaan papan informasi memang sudah ada namun letaknya tidak strategis. Masih adanya pegawai yang belum optimal dalam mendengarkan keluhan maupun membantu masyarakat yang kesulitan. Dimensi Jaminan (assurance) tingkat keamanannya sudah cukup baik, namun dari segi waktu penyelesaian atau proses pelayanan masih belum optimal karena ketepatan waktu tidak sesuai dengan apa yang disampaikan, contohnya pengurusan akta yang seharusnya sehari selesai menjadi sehari-hari, berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan. Dan pada Dimensi Empati (empathy) masih perlu ditingkatkan, karena masih banyak keluhan dari masyarakat perihal pegawai yang judes dan tidak

sopan dalam memberikan pelayanan. Secara terperinci dapat di lihat pada table berikut ini :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Pratiwi Dwi Agesti, Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Uji Kir (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo) Tahun 2018	Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan dalam manfaat pada tingkat pengelolaan tidak ada perbedaan dalam hal biaya karena sudah ditetapkan dari pemerintah kemudian kurangnya sosialisasi dari pihak Dishub Sidoarjo.	Penelitian terdahulu : Inovasi Uji Kir Peneliti : Inovasi Pelayanan Antar Tilang	1. Pendekatan kualitatif 2. Teori Inovasi Pelayanan
2.	Nirmala, Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba, Tahun 2020	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba sudah tergolong efektif meski ada terdapat beberapa kekurangan, apabila dibahas dari aspek (1) prosedur pelayanan, sudah tergolong efektif, meski terdapat beberapa kekurangan (2) waktu penyelesaian, sudah tergolong efektif, meski terdapat beberapa kekurangan (3) biaya pelayanan, sudah tergolong efektif; (4) sarana dan prasaranan, sudah tergolong efektif; (5) kompetensi pegawai, sudah tergolong efektif; (6) produk pelayanan, sudah tergolong efektif.	Penelitian terdahulu menggunakan indikator pelayanan menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) sedangkan peneliti menggunakan Teori Inovasi Pelayanan	1. Peneliti menggunakan kualitatif 2. Teknik pengumpulan data
3.	Niswaton Nafiah, Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Limbangan, Tahun 2019	Pendekatan penelitian yang dipakai oleh peneliti menggunakan Metode Deskriptif bersifat kualitatif.	Pelaksanaan Transparansi di Kecamatan Limbangan sudah terlaksana dengan baik namun belum sepenuhnya maksimal hal tersebut dapat terlihat dari kurangnya sosialisasi program kecamatan kepada masyarakat, serta kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam hal dokumen kependudukan.	1. Penelitian terdahulu lebih fokus transparansi sedangkan peneliti lebih fokus ke inovasi pelayanan 2. Penelitian terdahulu	Metode Deskriptif bersifat kualitatif

				menggunakan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh moenir sedangkan peneliti menggunakan Teori Inovasi Pelayanan	
4.	Gusti Nur Syifa, Deli Anhar, Nikhrawi Hamdie, Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar	Pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif	Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar pada Dimensi Bukti Fisik (tangible) sudah baik dari segi penampilan pegawai, namun sarana dan prasarana serta fasilitas masih belum memadai, tingkat kebersihan dan kenyamanan masyarakat pun masih kurang diperhatikan. Dimensi Keandalan (reliability) sudah cukup baik, namun jumlah pegawai masih terbilang kurang mengakibatkan dobelnya kerja pegawai. Dimensi Daya Tanggap (responsiveness) masih kurang karena masih banyak masyarakat yang merasa kesulitan dan bingung dalam mengurus berkas mereka, ketersediaan papan informasi memang sudah ada namun letaknya tidak strategis. Masih adanya pegawai yang belum optimal dalam mendengarkan keluhan maupun membantu masyarakat yang kesulitan. Dimensi Jaminan (assurance) tingkat keamanannya sudah cukup baik, namun dari segi waktu penyelesaian atau proses pelayanan masih belum optimal karena ketepatan waktu tidak sesuai dengan apa yang disampaikan, contohnya pengurusan akta yang seharusnya sehari selesai menjadi sehari-hari, berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan. Dan pada Dimensi Empati (empathy) masih perlu ditingkatkan, karena masih banyak keluhan dari masyarakat perihal pegawai yang judes dan	1. Penelitian terdahulu lebih fokus ke kualitas sedangkan peneliti lebih fokus ke inovasi pelayanan 2. Penelitian terdahulu menggunakan indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) sedangkan peneliti menggunakan Teori Inovasi Pelayanan	1. Pendekatan Kualitatif 2. Teknik pengumpulan data

			tidak sopan dalam memberikan pelayanan.		
--	--	--	-----------------------------------------	--	--

Sumber : Data Primer di Olah

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013) merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap setiap orang, sekelompok orang untuk memberikan pemenuhan kebutuhan masyarakat meskipun hasilnya tidak mengikat pada suatu produk secara langsung. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013) menjelaskan bahwa pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan barang dan jasa.

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Thoha (Sedarmayanti 2010) mengatakan pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dan instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Menurut Keban yang dikutip oleh Jumara (2010) menyebutkan dalam konteks pelayanan publik lebih dititik beratkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti policy making, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk menyukseskan pemberian pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak provider yang diberi tanggung jawab.

Menurut Setijaningrun (2009) pelayanan publik (public service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Dalam Masdar dkk., 2009) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut B.Libois didalam buku Etika Publik, Pelayanan Publik merupakan pengambilalihan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan, atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau wasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.

J. S Bowman mendefinisikan pelayan publik merupakan lembaga rakyat yang memberikan pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil.

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (Kurniawan 2005), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aperatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat.

Bharata (2004) terdapat empat unsur pelayanan publik yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Penyedia layanan

2. Penerima layanan
3. Jenis layanan
4. Kepuasan pelanggan

2.2.1.1. Jenis Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63 Tahun 2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

1. Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, Akta kelahiran/kematian).
2. Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya. Contoh

jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telpon.

3. Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan angkutan darat, laut dan udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.
4. Pelayanan Regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat. Contoh pelayanan ini adalah larangan merokok di tempat tertentu dan peraturan lalu lintas.

Menurut Moenir (2006), ada tiga macam bentuk pelayanan umum yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukan dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a. Masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.

- b. Mampu memberikan penjelasan tentang apa-apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - c. Bertingkah laku yang sopan.
 - d. Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
 - e. Tidak melayani orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.
2. Layanan melalui tulisan

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun dari segi peranannya dan juga layanan jarak jauh sangat baik karena faktor biaya dan faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses menyelesaikannya.

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan.
 - b. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, pemberitahuan dan sebagainya.
3. Layanan melalui perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan, 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan

terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk instansi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka unit kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.

2.2.1.2. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (2008) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya:

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha

Pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.

2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.

3. Fokus perorganisasian

Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.

4. Kontrol/Pengawasan

Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan.

5. Sistem penghargaan/ganjaran

Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem penghargaan/ganjaran.

6. Fokus pengukuran

Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, Proses pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan, ini mencakup kejelasan dalam hal ini meliputi :
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

- 2) Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Rincian biaya, harus berdasarkan tata pembayaran dan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi, Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - e. Keamanan, kegiatan pelayanan yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggung Jawab, penyelesaian keluhan masyarakat atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan Sarana dan prasarana, tersedianya pendukung sarana dan kerja yang memadai seperti penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika.
 - h. Kemudahan akses, mudahnya menjangkau tempat dan lokasi yang memadai, dan dapat memanfaatkan berbagai teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Dalam pemberian pelayanan sebisa mungkin harus bersikap disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. Kenyamanan Lingkungan, tersedianya ruang tunggu yang bersih, rapi, indah dan sehat serta dilengkapi dengan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Asas-asas pelayanan publik pada Keputusan Menpan Nomor 63/2003 di terapkan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. Transparansi (bersifat terbuka), artinya mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, artinya dipertanggung jawabkan dengan ketentuan perundang-perundangan.
- c. Kondisional, artinya berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas dan sesuai dengan kondisi penerima juga pemberian pelayanan.
- d. Partisipatif, artinya mendorong penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, artinya tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan , gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Beberapa dasar hukum pelayanan publik seperti :

- a. 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.”

- b. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang azas-asas Pelayanan Publik
- c. UU Dasar Tahun 1945 bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani seluruh warga dalam memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.2.1.3. Standar Pelayanan Publik

Keputusan Menteri PAN nomor 63 Tahun 2003, dalam Standar pelayanan publik meliputi:

A. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan dilakukan sesuai dengan pemberian dan penerima yang berlaku.

B. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian sesuai dengan waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.

C. Biaya pelayanan

Biaya penyelesaian pelayanan sesuai dengan rincian yang telah ditetapkan.

D. Produk pelayanan

Dengan ketentuan yang telah ditetapkan akan menghasilkan produk yang akan diterima.

E. Sarana dan prasarana

Penyelenggaraan pelayanan publik menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam proses pelayanan.

F. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Pemberi pelayanan harus berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithhaml Parasurman Berry (Harbani Pasolong 2013) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangibles (berwujud)* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reability (kehandalan)* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiviness (ketanggapan)* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance (jaminan)* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Emphaty (Empati)* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Moenir (dalam Tangkilisan 2005) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu sebagai berikut:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu menyampaikan yang tepat
4. Keramahtamahan

Menurut Kasmir (2005) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri
3. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
9. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani. Semua dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilakukan oleh seluruh karyawan, pegawai, atau petugas, terutama bagi yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Dalam Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum terdapat kriteria kualitatif untuk menilai kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan / tidak.
2. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
3. Ratio atau perbandingan antara jumlah pegawai atau tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.

4. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
5. Frekuensi keluhan atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.
6. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai pelayanan publik.

Dalam Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan 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 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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
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. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2.2. Inovasi Pelayanan

Makmur dan Rohana (2015) mengatakan bahwa inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru berkaitan dengan input, proses, dan output serta dapat memberikan manfaat bagi kehidupan manusia.

Inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya untuk mengembangkan objek tertentu. menurut Rogers (dalam Rina 2013).

Menurut Asian Development Bank, inovasi adalah Sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi merupakan konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Menurut Damanpour (dalam Yogi Suwarno 2008) mengkarakteristik bentuk inovasi yang berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh pendekatan, penelitian dan berbagai alat dalam pelayanan masyarakat.

Menurut Oslo Manual (Zuhail, 2013), inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang pernah dihadapi oleh organisasi.

Menurut Green, Howells & Miles (Thenint, 2010) mendefenisikan inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain.

Menurut Ellitan dan Anatan (2009), inovasi secara singkat didefinisikan sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide atau proses baru.

Menurut Fontana (2011) menjelaskan inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan antara nilai guna yang dipersepsikan oleh konsumen atas manfaat suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen.

Menurut West and Far (Shipton, 2004), inovasi adalah pengenalan disengaja dan aplikasi terkait gagasan sebuah organisasi, proses, produk atau prosedur, adopsi terhadap unit produk baru, yang dirancang untuk meningkatkan manfaat secara lebih luas dan signifikan pada organisasi atau masyarakat.

Menurut Mulgan dan Albury (dalam Muluk 2008) mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Menurut David Albury (2003) mendefinisikan inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatannya dan kehadirannya

Lima dimensi inovasi menurut Cook, Matthew & Irwin (2013) yaitu:

a. Leadership (Kepemimpinan)

Memaknai pemimpin memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat besar sebagai penggerak dalam suatu organisasi. Pemimpin memiliki peran penting dalam menciptakan proses dan lingkungan yang mendorong lahirnya ide-ide kreatif. Seorang pemimpin juga harus mampu membangun kepercayaan dengan staf/ bawahan, memperkenalkan proses perbaikan, mengarahkan staf untuk dapat mengambil inisiatif, membangun kerjasama di seluruh unit. Fungsi utama dari kepemimpinan adalah untuk membuat kebijakan dan prosedur untuk memfasilitasi inovasi dan mendorong kepemimpinan dan inovasi pada semua tingkatan dalam suatu organisasi.

b. Management/ Organizations (Manajemen/ Organisasi)

Memaknai sebuah organisasi, pengaturan visi, misi, strategi dan nilai-nilai organisasi sangat penting untuk membentuk identitas dan budaya organisasi. Organisasi harus memiliki budaya dan iklim yang memacu pengembangan inovasi dan mampu untuk terus belajar beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Budaya inovasi ini perlu dibangun

melalui pengembangan pegawai, timinovasi, dan kinerja inovasi, termasuk peningkatan jaringan inovasi.

c. Risk Management (Manajemen Resiko)

Memaknai manajemen risiko adalah fitur mendasar dari proses inovasi. Risiko diukur dengan kombinasi konsekuensi dan kemungkinan, risiko ditandai dengan ketidakpastian. Untuk memfasilitasi inovasi perlu untuk mengidentifikasi manajemen risiko, kebijakan dan prosedur yang diambil di bawah pertimbangan dan informasi yang tersedia. Budaya penghindaran risiko di sektor publik dapat mencegah inovasi. Menghadapi risiko akan lebih baik dari menghindari karena akan menghambat inovasi.

d. Human Capital (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Memaknai potensi sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidang mereka diperlukan untuk dapat merespon persaingan pasar, tidak hanya informasi teknologi yang diperlukan tetapi juga dorongan dan komitmen dari semua personil organisasi. Pelatihan dan pengembangan staf adalah kesempatan untuk meningkatkan kapasitas inovasi dalam suatu organisasi. Kebutuhan untuk mengidentifikasi keterampilan karyawan sebagai sumber daya terbaik harus menjadi prioritas perusahaan.

e. Technology (Teknologi)

Memaknai bahwa dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen perusahaan dalam proses difusi inovasi

untuk masyarakat. Memanfaatkan teknologi informasi meningkatkan pengembangan inovasi produk layanan Teknologi adalah alat antara penyedia layanan dan pengguna layanan, menyediakan kemudahan kepada pengguna untuk mengakses informasi yang diinginkan.

Rogers (1983 dalam Chitta et al, 2014) menyampaikan teori difusi inovasi, dalam teori tersebut terdapat lima tahapan dalam inovasi yaitu:

- a. Tahap Munculnya Pengetahuan (*Knowledge*), yaitu ketika seorang individu (atau unit pengambil keputusan lainnya) diarahkan untuk memahami eksistensi dan keuntungan/manfaat dan bagaimana suatu inovasi berfungsi.
- b. Tahap Persuasi (*Persuasion*), yaitu ketika seorang individu (atau unit pengambil keputusan lainnya) membentuk sikap baik atau tidak baik
- c. Tahap Keputusan (*Decisions*), yaitu seorang individu atau kelompok pengambil keputusan yang terlibat dalam aktivitas yang mengarah pada pemilihan adopsi atau penolakan sebuah inovasi.
- d. Tahapan Implementasi (*Implementation*), yaitu ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya menetapkan penggunaan suatu inovasi.
- e. Tahapan Konfirmasi (*Confirmation*), yaitu ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya mencari penguatan terhadap keputusan penerimaan atau penolakan inovasi yang sudah dibuat sebelumnya.

Lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu (Rogers 2003 dalam Ladiatno, 2013):

- 1) *Relative Advantage* (keuntungan relatif) yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Manfaat suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, faktor status sosial, dan kepuasan. *Compability* (kesesuaian) yaitu suatu inovasi harus sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat atau lingkungan kerjanya. Selain nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat, juga sesuai dengan nilai-nilai dalam organisasi yang akan menerapkan suatu inovasi tersebut.
- 2) *Complexity* (kerumitan) yaitu tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima.
- 3) *Triability* (kemungkinan dicoba) yaitu dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima dalam kurun waktu tertentu.
- 4) *Observability* (kemudahan diamati) yaitu mudah diamati atau tidaknya suatu hasil inovasi oleh penerima. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau kelompok orang tersebut mengadopsi suatu inovasi.

Teknologi informasi merupakan peran penting inovasi dalam meningkatkan transparan Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengemukakan manfaat teknologi informasi dan komunikasi sebagai berikut:

- a. Manfaat pada tingkat proses yaitu menghemat, mengurangi biaya transaksi untuk akses informasi pemerintah, mengirim informasi ke pemerintah, dan mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyajikan informasi.
- b. Menghemat waktu yaitu mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lainnya.
- c. Mengurangi keterbatasan yaitu dimanapun dan kapanpun informasi layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat.
- d. Keputusan yang lebih baik yaitu pemimpin dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.

Terdapat dasar hukum dari inovasi pelayanan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik, dijelaskan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan public perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pada lembaga pemerintahan daerah.

2.2.2.1. Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan Publik

Jenis-jenis inovasi pelayanan publik menurut Muluk terbagi menjadi lima yaitu:

- a) Inovasi produk layanan

Inovasi ini berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan yang membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.

b) Inovasi proses

Inovasi ini berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada adanya kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan oleh organisasi dalam melakukan inovasi.

c) Inovasi dalam metode pelayanan

Inovasi ini merupakan perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan suatu layanan.

d) Inovasi dalam strategi atau kebijakan

Inovasi ini mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.

e) Inovasi sistem

Inovasi sistem melingkupi cara baru yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam pengelolaan pada organisasi.

2.2.2.2. Ciri-ciri Inovasi

- A. Memiliki kekhasan artinya memiliki ciri, ide, program, tatanan, sistem yang berbeda.
- B. Mempunyai berbagai macam ciri-ciri dan unsur kebaruan yaitu suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan.
- C. Proses yang terencana, tidak tergesa-gesa, dan dipersiapkan secara matang.

D. Inovasi yang digunakan memiliki memiliki arah yang ingin dicapai termasuk strategi untuk mencapai tujuan yang tepat.

2.2.2.3. Sifat Perubahan Dalam Inovasi

Sifat Perubahan Dalam Inovasi Ada 6 Kelompok, yaitu :

- 1) Penggantian, contoh : inovasi dalam penggantian perabotan.
- 2) Perubahan, contoh : merubah tata kerja atau hanya merubah tata letak ruangan kerja akan merubah suasana kerja agar tidak membosankan
- 3) Penambahan, contoh : penambahan jam kerja pegawai akan menciptakan pelayanan yang efektif dan cepat kemasyarakat hal ini disebabkan oleh bertambahnya hari pelayanan.
- 4) Penyusunan kembali, contoh : penyusunan tata ruang yang sudah ada perlu disegarkan kembali sehingga tidak kotor dan monoton.
- 5) Penghapusan, contoh : upaya menghapus barang yang semakin buruk kondisinya, barang yang berlebihan dan barang yang tidak dapat digunakan lagi agar membebaskan ruangan.
- 6) Penguatan, contoh : upaya peningkatan atau pemantapan kemampuan tenaga dan fasilitas sehingga berfungsi secara optimal dalam mempermudah tercapainya tujuan secara efektif dan efisien.

2.2.2.4. Faktor Penunjang Inovasi

Faktor Penunjang Inovasi Menurut Everett M. Rogers (2003)

Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti:

- 1) Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.

- 2) Adanya kebebasan untuk berekspresi.
- 3) Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.
- 4) Tersedianya sarana dan prasarana.
- 5) Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

2.2.2.5. Tahapan Dalam Proses Inovasi

Menurut De Jong & Den Hartog (2003) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut :

1. Melihat peluang. Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari ketrampilan melihat peluang.
2. Mengeluarkan ide. Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kreativitas sangat diperlukan.
3. Mengkaji ide. Tidak Semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistik yang diterima, sementara ide yang kurang realistik dibuang.

Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar.

Implementasi. Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.

2.2.3. Penerapan Inovasi Pelayanan

Pemikiran inovasi pelayanan publik tidak lepas dari lambatnya peningkatan kualitas publik sebagai wujud dari reformasi birokrasi, sementara itu proses reformasi birokrasi yang sekarang sedang berlangsung dilakukan oleh Pemerintah yang mencita-citakan Pemerintahan Kelas Dunia (*World Class Government*) diharapkan tercapai di Tahun 2025.

Inovasi pelayanan publik idealnya harus tumbuh dari budaya organisasi, karena diharapkan akan berkembang dan berkelanjutan mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk pertama kali, Kementerian PANRB (Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia) “memaksa” agar inovasi pelayanan publik tersebut terus bergulir menuju tumbuh sebagai budaya organisasi melalui penerapan kebijakan *One Agency One Innovation* yaitu Pemerintah wajib dan harus menciptakan satu Inovasi Pelayanan Publik

setiap tahun yang sejalan dengan kewajiban memunculkan “*Quick Wins*” sebagai persyaratan pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif terobosan tersebut terletak pada kebaruan (*novelty*). Kebaruan dapat dibedakan menjadi inovasi dalam teknologi yang memiliki keunikan yang khas. Kebaruan adalah pengembangan inovasi yang telah ada sebelumnya, karena inovasi pelayanan publik terus diperbaharui dan bahkan ditiru dengan cara melakukan replikasi. Replikasi inovasi dibuat dengan proses yang mudah yaitu Amati, Tiru, dan Modifikasi atau disingkat dengan ATM.

Penerapan inovasi pelayanan harus berdasarkan beberapa unsur seperti menurut Wahab, (2003) beberapa unsur-unsur penerapan antara lain : a) adanya program yang dilaksanakan, b) adanya kelompok target, yaitu masyarakat menjadi target utama dari program, c) adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut. Untuk terciptanya inovasi pelayanan publik harus adanya wadah yang dapat dijadikan arah untuk melakukan penilaian secara obyektif inovasi pelayanan publik yang memenuhi kriteria serta dilakukan dalam suasana yang kompetitif melalui Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik.

Faktor penerapan inovasi pelayanan menurut Kapioru (2014) :

1) Kondisi lingkungan (*environmental conditions*)

Kondisi lingkungan dapat diartikan dengan bagaimana lingkungan yang tentukan dapat menerima penerapan inovasi yang ada, dan dapat membantu pemerintah dalam membangun inovasi tersebut.

2) Hubungan antar organisasi (*inter-organizational relationship*)

Hubungan antar organisasi lebih ke bagaiman kerjasama antara organisasi yang berpengaruh satu sama lain dalam mewujudkan inovasi.

3) Sumberdaya (*resources*)

Inovasi menuntut sumber daya yang kreatif, inovatif, dan berdaya saing tinggi agar terwujudnya inovasi yang diharapkan.

4) Karakter institusi implementor (*characteristic implementing agencies*)

Kelompok inovasi harus memiliki karakteristik atau ciri yang bernilai positif agar pembangunan bisa berjalan dengan baik.

Dasar hukum penerapan inovasi pelayanan terdapat dalam peraturan pemerintah nomor 38 Tahun 2017 pasal 20 ayat 2 tentang penerapan inovasi pelayanan daerah.

Peneliti mengambil kesimpulan tentang penerapan inovasi pelayanan yang telah dijelaskan diatas merupakan salah satu tahap awal dari sebuah tujuan inovasi, tercapainya sebuah inovasi harus sejalan dengan tujuan yang sudah ditetapkan maka dari itu adanya penerapan yang memiliki peran penting untuk tercapainya sebuah tujuan inovasi.

2.2.4. Layanan Si Anti Ribet

Kejaksaan Negeri Kota Surabaya menerapkan inovasi pelayanan SI ANTI RIBET yang memunculkan produk layanan dibidang pengambilan dan penebusan surat tilang dalam rangka menjadikan kota Surabaya sebagai kota berinovasi dan kota menuju smart city, proses inovasi ini tanpa perlu datang kepersidangan alias Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat.

Dengan adanya inovasi ini mempermudah dan mempercepat proses pelayanan pengambilan dan penebusan surat tilang sehingga menjadi praktis dan efisien untuk membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu.

Akses yang lebih cepat bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan yang transparan dan berkualitas melalui SMS atau *Whatsapp* ke nomor 085380805858, untuk cara pembayaran denda tilang dalam menggunakan layanan Si Anti Ribet yaitu pelanggar masuk link <https://tilang.kejaksaan.go.id>, pelanggar dapat melihat besar denda dan biaya perkara, pelanggar diminta memilih opsi pengantaran barang bukti, pelanggar mendapatkan kode billing, pelanggar melakukan pembayaran dengan Transfer melalui kanal pembayaran yang telah tersedia setelah itu dokumen tilang dikirim sesuai alamat pelanggar dan untuk ongkos kirimnya cash (tunai) sebesar Rp. 22,000.00 jauh dekat sama untuk wilayah Surabaya, tetapi untuk luar kota seperti Sidoarjo dan Gresik tidak

bisa kecuali COD (Cash on Delivery) di perbatasan wilayah misalnya Sidoarjo bertemu di bundaran waru dan Gresik bertemu di Benowo.

Munculnya layanan SI ANTI RIBET (Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat) di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya ini untuk memperbaiki pelayanan pengambilan surat tilang dengan cepat dan ketika melihat ada sebagian masyarakat Kota Surabaya yang tidak dapat mengambil surat tilang secara langsung ke Kejaksaan Negeri Kota Surabaya yang di sebabkan oleh kesibukan, contohnya seperti ibu rumah tangga yang sibuk dengan pekerjaan rumah dan apabila sedang sakit.

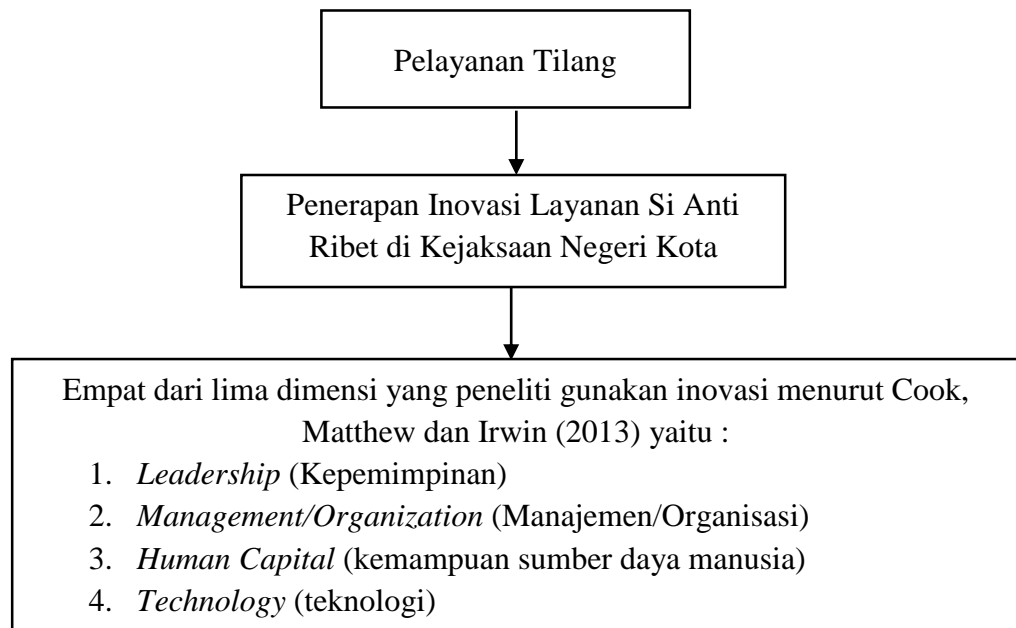
Kejaksaan Negeri Kota Surabaya bermaksud untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas supaya masyarakat tidak perlu mengantri berjam-jam untuk mengikuti sidang terlebih dahulu dengan prosedur yang telah ditentukan, tidak mengganggu waktu kerja atau kegiatan lainnya, bebas calo, dan tidak mengeluarkan biaya yang lain. Dasar hukum inovasi SI ANTI RIBET (Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat) berdasarkan SK Kejari (Surat Keputusan Kejaksaan Negeri Kota Surabaya) yang merupakan program Kejaksaan Negeri Kota Surabaya untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus tilang tanpa harus menghadiri sidang di pengadilan melainkan langsung memesan layanan yang telah disediakan untuk pengambilan SIM atau STNK yang disita.

2.2.5. Kerangka Pikir

Kejaksaan Negeri Kota Surabaya melakukan inovasi pelayanan bagi pelanggar lalu lintas dalam bentuk e-tilang yang dinamakan SI ANTI RIBET (Siap Antar Tilang ke Rumah dengan Cepat).

Peneliti melaksanakan penelitian di Kejaksaan Negeri Surabaya untuk mendeskripsikan penerapan inovasi layanan Si Anti Ribet dengan menggunakan beberapa fokus penelitian dari Cook, Matthew dan Irwin (2013) terdapat 4 (empat) dari 5 (lima) inovasi pelayanan karena peneliti menyesuaikan penelitian di lapangan, sebagai berikut :

1. Leadership (Kepemimpinan)
2. Management/ Organizations (Manajemen/ Organisasi)
3. Human Capital (Kemampuan Sumber Daya Manusia)
4. Technology (Teknologi)



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Sumber : Data Primer di Olah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam peneliti adalah deskriptif kualitatif. Metode ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian guna menjawab dan mencari solusi pemecahan masalah. Sedangkan pengertian deskriptif menurut Nasir adalah suatu metode untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek , kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat suatu gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2016) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil

penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dimaksudkan untuk membatasi studi penelitian kualitatif, sekaligus membatasi peneliti guna memilih data yang relevan dan yang tidak relevan sehingga tidak perlu dimasukkan dalam penelitian (Maleong 2017). Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Penerapan Inovasi Layanan di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya melalui Si Anti Ribet. Berikut fokus penelitian inovasi pelayanan dari Cook, Matthew dan Irwin (2013) terdapat 4 (empat) dari 5 (lima) inovasi pelayanan karena peneliti menyesuaikan penelitian di lapangan.

Tabel 3.1
Fokus Penelitian

Fokus	Dimensi	Sub-Dimensi
Dimensi inovasi menurut Cook, Matthew dan Irwin (2013)	<i>Leadership</i> (Kepemimpinan)	Tanggung jawab dan peran pimpinan.
	<i>Management/Organization</i> (Manajemen/Organisasi)	Sebuah organisasi yang pengaturan visi, misi, strategi dan nilai-nilai organisasi sangat penting untuk membentuk identitas dan budaya organisasi.
	<i>Human Capital</i> (kemampuan sumber daya manusia)	Adanya pelatihan ataupun bimbingan teknis pada seluruh operator di Kantor Kejaksaan Kota Surabaya seperti pelatihan dan pengembangan staf adalah kesempatan untuk meningkatkan kapasitas inovasi dalam suatu organisasi.
	<i>Technology</i> (teknologi)	Kemajuan teknologi dapat mempermudah pengelolaan lembaga dalam proses difusi inovasi untuk masyarakat seperti dengan menggunakan Hp merupakan salah satu kemajuan teknologi dalam pencapaian inovasi ini.

Sumber : Data Primer di Olah

3.3. Subyek Penelitian dan Sumber Data

3.3.1. Subyek Penelitian

Terdiri dari satu orang Kepala Pelaksana Koordinator Si Anti Ribet Kejaksaan Negeri Surabaya, satu orang Kepala Subseksi Penuntutan Kejaksaan Negeri Surabaya, satu orang Urusan Kepegawaian dan empat orang masyarakat atau pelanggar yang menggunakan layanan Si Anti Ribet.

Tabel 3.2

Informan penelitian

NO	INFORMAN	JUMLAH
1	Kepala Pelaksana Koordinator Si Anti Ribet Kejaksaan Negeri Surabaya	1 Orang
2	Kepala Subseksi Penuntutan Kejaksaan Negeri Surabaya	1 Orang
3	Urusan Kepegawaian Kejaksaan Negeri Surabaya	1 Orang
4	Masyarakat atau pelanggar yang menggunakan layanan Si Anti Ribet	4 Orang
	Total	7 Orang

Sumber : Data Primer di Olah

3.3.2. Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012) sumber primer adalah data yang diberikan secara langsung oleh informan berupa data yang diperoleh langsung dari lapangan baik melalui observasi maupun melalui wawancara dengan pihak informan.

Begitupun yang dilakukan peneliti memperoleh data langsung dari lapangan atau objek peneliti tersebut. Data ini di kumpulkan secara langsung dari lapangan yang diperoleh dengan cara melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap pengguna Inovasi Si Anti Ribet.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diberikan secara tidak langsung yakni, peraturan pemerintah berupa PERMENPAN dan revormasi birokrasi Republik nomor 30 Tahun 2004 dijelaskan bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan pembangunan inovasi pelayann publik pada kementrian/lembaga pemerintahan daerah yang melandasi terciptanya inovasi si anti ribet dan dokumen yang berkaitan dengan layanan si anti ribet seperti data pengguna inovasi si anti ribet dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021.

3.4. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena empiris (Silalahi 2019). Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah:

1. Observasi

Observasi menurut Sugiyono (2015) merupakan kegiatan pembuatan penelitian terhadap suatu obyek. Jika dilihat dari proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibagi menjadi partisipan dan non-partisipan. Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi non-partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti melakukan survey dan pengambilan data. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah pada proses layanan Si Anti Ribet di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya.

2. Wawancara/ interview

Interview dapat digunakan untuk pengumpulan data dengan memberikan tanya jawab terhadap satu atau lebih orang untuk bisa menjawab permasalahan peneliti (Sugiyono, 2007). Dalam metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara yang terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang akan diwawancarai. Wawancara yang dilakukan dalam

bentuk lisan. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Furqon selaku Kasubsi Penuntutan, Bapak Gandhi selaku Kepala Koordinator Pelayanan Si Anti Ribet, Bapak Agus selaku Kepegawaian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu setiap bahan yang tertulis ataupun file yang dipersiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau record maupun yang tidak dipersiapkan untuk itu (Moleong 2014). Dokumentasi juga bisa berupa gambar penelitian pelaksanaan kegiatan suatu program dan data pendukung yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen.

Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen dan foto dan untuk hasil dari dokumentasi tersebut diharapkan bisa menjadi salah satu data pendukung dalam keaslian bukti penelitian.

3.5. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya yang beralamat di Jl. Raya Sukomanunggal Jaya No.1 Kecamatan Sukomanunggal Surabaya, dikarenakan pelayanan si anti ribet merupakan inovasi pelayanan yang diselenggarakan Kejaksaan Negeri Surabaya.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan mengoperasikan data, mengumpulkan data, memilih dan menyatukan data agar dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan pada orang lain menurut Moleong (2011).

Miles & Huberman (2014) menyatakan dengan teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi :

1. Pengumpulan Data

Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis, dengan metode materi, mengetik data, wawancara, men-scanning data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah di reduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan menjadi tema.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan data dalam bentuk network, matrik, dan cart. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan dan hubungan antar kategori. Dengan adanya

penyajian ini , maka data dapat terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verivication*)

Kesimpulan merupakan awal yang dikemukakan dan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Gambaran Umum/Objek Penelitian

4.1.1. Data Geografis Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

Letak Geografis Kejaksaan Negeri Kota Surabaya merupakan salah satu kantor yang menangani penyelesaian perkara tindak pidana yang salah satunya perkara tilang. Kejaksaan Negeri Kota Surabaya secara geografi berada di kota Surabaya Provinsi Jawa Timur tepatnya terletak di Jalan Sukomanunggal Jaya No.1 Kelurahan Sukomanunggal, Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya Jawa Timur. Batas-batas wilayah Kota Surabaya adalah sebagai berikut.

- Batas Utara : Selat Madura
- Batas Selatan : Kabupaten Sidoarjo
- Batas Timur : Selat Madura
- Batas Barat : Kabupaten Gresik

4.1.2. Data Topografi Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

Kantor Kejaksaan sendiri terletak di Kota Surabaya yang berada di $7^{\circ}9' - 7^{\circ}21'$ Lintang Selatan dan $112^{\circ}36' - 112^{\circ}57'$ Bujur Timur, sebagian besar wilayahnya merupakan dataran rendah dengan ketinggian 3-6 meter di atas permukaan laut, sebagian lagi pada sebelah Selatan merupakan kondisi berbukit bukit dengan ketinggian 25-50 meter

di atas permukaan laut. Untuk Kejaksaan Negeri Kota Surabaya berdiri pada tahun 1961 dan belum memiliki gedung kantor yang permanen. Pada tahun 1971 Kejaksaan Negeri Kota Surabaya mempunyai gedung sendiri yang semulanya bergabung satu bangunan dengan kantor Kejaksaan tanjung perak. Berikut nama dan jabatan para pegawai di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya.

Tabel 4.1

Data Nama Pegawai dan Jabatan Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

NO.	NAMA PEGAWAI	JABATAN
1	Anton Delianto, S.H, M.H/Jaksa Utama Pratama	Kepala Kejaksaan Negeri Surabaya
2	Dr. Luvy Indriastuti, S.H., M.H./Jaksa Madya	Subbagian Pembinaan
3	Khristiya Lutfiasandhi, S.H., M.H./Jaksa Madya	Seksi Intelijen
4	Farriman Isandi Siregar,Sh,Mh/Jaksa Madya	Seksi Tindak Pidana Umum
5	Ari Prasetya Pancaatmaja, S.H., M.H./Jaksa Muda	Seksi Tindak Pidana Khusus
6	Arie Chandra Dinata Noor, S.H., M.H./Jaksa Muda	Seksi Perdata Dan Tata Usaha Negara
7	Didik Mulyo Nugroho, S.H./Jaksa Madya	Seksi Pengelolaan Barang Bukti Dan Barang Rampasan
8	Agus Noto/Muda Wira Tu	Urusan Kepegawaian
9	Inawati, S.H./Madya Wira Tu	Urusan Keuangan Dan Phtp
10	Ariesta Agus Setyawan, S.H./Muda Wira Tu	Urusan Perlengkapan
11	Ramadhani Pravitaesma, A.Md/Yuana Wira Tu	Urusan Tata Usaha Dan Perpustakaan
12	Dominggus Marselinus Mau, S.H./Madya Wira Tu	Urusan Data Statistik Kriminal Dan Teknologi Informasi
13	Akhirudin Vamik, S.H./Jaksa Pertama	Subseksi Ekonomi Keuangan Dan Pengamanan

		Pembangunan Strategis
14	Dwi Candra Rijalanggara, S.H./Muda Wira Tu	Subseksi Teknologi Informa Suproduksi Intelijen Dan Penerangan Hukum
15	Ahmad Muzakki, S.H./Jaksa Pratama	Subseksi Prapenuntutan
16	Furkon Adi Hermawan, S.H./Jaksa Pratama	Subseksi Penuntutan
17	Febrian Dirgantara, S.H., M.H./Ajun Jaksa	Subseksi Eksekusi Dan Eksamina Si
18	Ferry Eka Rachman, S.H./Jaksa Pratama	Subseksi Penyidikan
19	Nur Rachman, S.H., M.H./Ajun Jaksa	Subseksi Penuntutan
20	Apriando Simanjuntak, S.H./Ajun Jaksa	Subseksi Upaya Hukum Luar Biasa Dan Eksekusi
21	Bayu Akbar Sulaiman, S.H., M.H./Ajun Jaksa	Subseksi Pertimbangan Hukum
22	Jemmy Rudolf Manurung, S.H., M.H./Jaksa Pratama	Subseksi Perdata
23	David Prasetyo, S.H./Jaksa Pratama	Subseksi Barang Rampasan

Sumber : Data Primer di Olah

4.1.3. Data Demografi Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

Kependudukan atau demografi adalah ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan manusia. Demografi meliputi ukuran, struktur, dan distribusi pegawai, serta bagaimana jumlah pegawai berubah setiap waktunya akibat kelahiran, kematian migrasi serta penuaan.

4.1.4. Visi dan Misi Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

4.1.4.1. Visi

Kejaksaan sebagai lembaga penegak hukum yang bersih, efektif, efisien, transparan, akuntabel, untuk dapat memberikan pelayanan prima dalam mewujudkan supremasi hukum secara

profesional, proporsional dan bermartabat yang berlandaskan keadilan, kebenaran, serta nilai – nilai keputaan.

4.1.4.2. Misi

1. Mengoptimalkan pelaksanaan fungsi Kejaksaan dalam pelaksanaan tugas dan wewenang, baik dalam segi kualitas maupun kuantitas penanganan perkara seluruh tindak pidana, penanganan perkara Perdata dan Tata Usaha Negara, serta pengoptimalan kegiatan Intelijen Kejaksaan, secara profesional, proposional dan bermartabat melalui penerapan Standard Operating Procedure (SOP) yang tepat, cermat, terarah, efektif, dan efisien.
2. Mengoptimalkan peranan bidang Pembinaan dan Pengawasan dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas bidang-bidang lainnya, terutama terkait dengan upaya penegakan hukum.
3. Mengoptimalkan tugas pelayanan publik di bidang hukum dengan penuh tanggung jawab, taat azas, efektif dan efisien, serta penghargaan terhadap hak-hak publik;
4. Melaksanakan pembenahan dan penataan kembali struktur organisasi Kejaksaan, pembenahan sistem informasi manajemen terutama pengimplementasian program quickwins agar dapat segera diakses oleh masyarakat, penyusunan cetak biru (blue print) pembangunan sumber daya manusia Kejaksaan jangka menengah dan jangka panjang tahun 2025,

menerbitkan dan menata kembali manajemen administrasi keuangan, peningkatan sarana dan prasarana, serta peningkatan kesejahteraan pegawai melalui tunjangan kinerja atau remunerasi, agar kinerja Kejaksaan dapat berjalan lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel dan optimal.

5. Membentuk aparat Kejaksaan yang handal, tangguh, profesional, bermoral dan beretika guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan wewenang, terutama dalam upaya penegakan hukum yang berkeadilan serta tugas-tugas lainnya yang terkait.

4.1.5. Tugas Pokok dan Struktur Organisasi Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

Kejaksaan R.I adalah lembaga pemerintahan yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan serta kewenangan lain berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangannya Kejaksaan Rakyat Indonesia mempunyai perangkat satuan kerja di daerah yaitu Kejaksaan Negeri sebagai ujung tombak dalam penegakan hukum.

Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sebagai salah satu satuan kerja di daerah dipimpin oleh Kepala Kejaksaan Negeri yang ditunjuk oleh Jaksa Agung Rakyat Indonesia dan bertanggungjawab secara berjenjang kepada Kepala Kejaksaan Tinggi dan Jaksa Agung Rakyat Indonesia. Kejaksaan

Negeri merupakan institusi pelaksana kekuasaan Negara dalam menjalankan penegakan hukum khususnya dibidang penuntutan, dimana semua aparatnya merupakan satu kesatuan (een en ondelbaar) yang utuh dan tidak dapat dipisahkan.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia mengisyaratkan bahwa lembaga Kejaksaan berada pada posisi sentral dengan peran strategis dalam pemantapan ketahanan bangsa. Kejaksaan berada di posisi poros dan menjadi filter antara proses penyidikan dan proses pemeriksaan di persidangan serta juga sebagai pelaksana penetapan dan keputusan pengadilan. Selain itu Kejaksaan juga sebagai pengendali proses perkara (Dominus Litis), karena pada institusi Kejaksaan dapat menentukan apakah suatu kasus dapat diajukan ke Pengadilan atau tidak berdasarkan alat bukti yang sah menurut Hukum Acara Pidana dan beban sebagai bukti kepada publik.

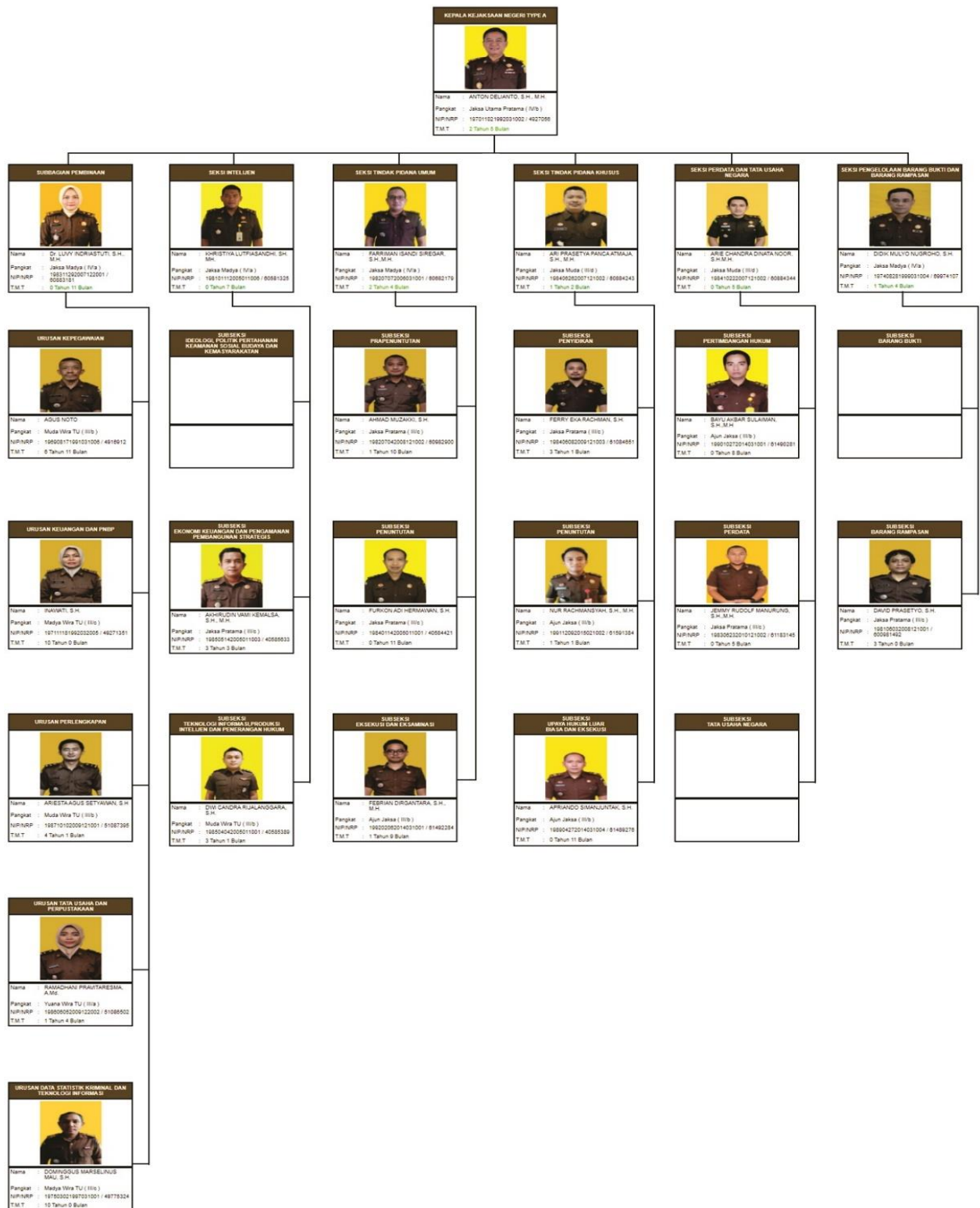
Selain berperan dalam perkara pidana, Kejaksaan juga memiliki peran lain dalam Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara, yaitu dapat mewakili Pemerintah dalam Perkara Perdata dan Tata Usaha Negara sebagai Jaksa Pengacara Negara. Jaksa sebagai pelaksana kewenangan tersebut diberi wewenang setelah mendapat SKK (Surat Kuasa Khusus) baik sebagai tergugat maupun penggugat untuk mewakili kepentingan Pemerintah didalam maupun diluar pengadilan.

Berdasarkan Pasal 30 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia, terdapat 3 (tiga) tugas utama atau wewenang yang dimiliki Kejaksaan yaitu :

1. Di bidang pidana :
 - Melakukan penuntutan;
 - Melaksanakan penetapan hakim dan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap;
 - Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan putusan pidana bersyarat, putusan pidana, pengawasan, dan keputusan lepas bersyarat;
 - Melakukan penyidikan terhadap tindak pidana tertentu berdasarkan undang-undang;
 - Melengkapi berkas perkara tertentu dan untuk itu dapat melakukan pemeriksaan tambahan sebelum dilimpahkan ke pengadilan yang dalam pelaksanaannya dikoordinasikan dengan penyidik.
2. Di bidang perdata dan tata usaha negara, kejaksaan dengan kuasa khusus dapat bertindak baik di dalam maupun di luar pengadilan untuk dan atas nama negara atau pemerintah.
3. Dalam bidang ketertiban dan ketentraman umum, kejaksaan turut menyelenggarakan kegiatan:
 - Peningkatan kesadaran hukum masyarakat;
 - Pengamanan kebijakan penegakan hukum;

- Pengawasan peredaran barang cetakan;Pengawasan kepercayaan yang dapat membahayakan masyarakat dan negara;
- Pencegahan penyalahgunaan dan/atau penodaan agama;
- Penelitian dan pengembangan hukum serta statistik kriminal.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden RI Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan RI yang ditindaklanjuti dengan diterbitkannya Peraturan Jaksa Agung RI Nomor : PER-006/A/JA/07/2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Jaksa Agung RI Nomor : PER 009/A/JA/01/2011 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan RI, Susunan Organisasi Kejaksaan Negeri Surabaya sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

Sumber : <https://www.kejaksaan.go.id/index.php?p=home>

Dari gambar struktur organisasi diatas maka dapat diketahui tugas dan wewenang atau tanggungjawab dari masing-masing jabatan.

Bidang-bidang Kerja/Job Description

KEPALA KEJAKSAAN NEGERI KOTA SURABAYA

Dijabat oleh : ANTON DELIANTO,S.H.,M.H.

1. Memimpin dan mengendalikan Kejaksaan Negeri dalam melaksanakan tugas, wewenang dan fungsi Kejaksaan di daerah hukumnya serta membina Aparatur Kejaksaan di lingkungan Kejaksaan Negeri yang bersangkutan agar berdaya guna dan berhasil guna; melakukan dan atau mengendalikan kebijaksanaan pelaksanaan penegakkan hukum hukum dan keadilan baik preventif maupun reforestif yang menjadi tanggung jawabnya di daerah Hukum Kejari yang bersangkutan sesuai dengan peraturan perundang- undangan & kebijakan yang ditetapkan oleh Jaksa Agung;
2. Melakukan Penyelidikan, Penyidikan, Prapenuntutan, Pemeriksaan tambahan, Penuntutan, Eksekusi, dan tindakan hukum lain berdasarkan peraturan perundang- undangan dan kebijaksanaan yang di tetapkan oleh Jaksa Agung;
3. Melakukan mengkoordinasi penanganan perkara pidana tertentu dengan instansi terkait meliputi penyidikan, penyelidikan dan melaksanakan tugas-tugas yustisial lain berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Jaksa Agung;

4. Melakukan pencegahan dan pelarangan terhadap orang yang terlibat dalam suatu perkara pidana untuk masuk kedalam atau keluar, meninggalkan wilayah kekuasaan Negara Republik Indonesia, peredaran barang cetakan yang dapat mengganggu keterlibatan umum, penyalahgunaan dan atau penodaan agama serta pengawasan aliran kepercayaan yang dapat membahayakan ketertiban masyarakat dan negara berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Jaksa Agung;
5. Melakukan tindakan hukum di bidang perdata dan tata usaha negara, mewakili pemerintah dan negara, BUMN, BUMD di dalam dan di luar pengadilan sebagai usaha menyelamatkan kekayaan negara berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Jaksa Agung;
6. Membina dan melakukan kerjasama dengan lembaga negara, instansi pemerintah, dan organisasi lain di daerah hukumnya untuk memecahkan masalah yang timbul terutama yang menyangkut tanggung jawabnya;
7. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan data dan statistik kriminal serta penerapan dan pengembangan teknologi informasi di lingkungan Kejari.

SUBBAGIAN PEMBINAAN

Dijabat oleh : Dr. LUVY INDRIASTUTI, S.H., M.H.

1. Melakukan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi serta membina kerjasama seluruh satuan kerja di lingkungan Kejaksaan Negeri di bidang administrasi;
2. Melakukan pembinaan organisasi dan tata laksana urusan ketatausahaan dan mengelola keuangan, kepegawaian, perlengkapan, dan milik negara yang menjadi tanggung jawabnya;
3. Melakukan pembinaan dan peningkatan kemampuan, ketrampilan, dan integritas kepribadian aparat kejaksaan di daerah hukumnya;
4. Melaksanakan pengelolaan data dan statistic criminal serta penerapan dan pengembangan teknologi informasi di lingkungan Kejaksaan Negeri.

SEKSI INTELIJEN

Dijabat oleh : KHRISTIYA LUTFIASANDHI, S.H., M.H.

1. Perumusan kebijakan teknis kegiatan dan operasi intelijen Kejaksaan berupa pemberian bimbingan dan pembinaan dalam bidang tugasnya;
2. Melakukan koordinasi, perencanaan dan penyusunan kebijakan pada seksi intelijen dengan didasarkan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan dengan seksi terkait;
3. Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian teknis kegiatan dan operasi intelijen Kejaksaan berupa penyelidikan, pengamanan dan penggalangan untuk mendukung kebijakan penegakan hukum baik preventif maupun represif mengenai upaya penyelamatan pemulihan keuangan negara yang meliputi sektor keuangan dan kekayaan negara,

pengadaan barang/jasa pemerintah, pelayanan publik dan sektor lainnya, pemberian dukungan terhadap bidang Perdata dan Tata Usaha Negara guna penyelamatan dan pemulihan kekayaan negara, penegakan wibawa pemerintah dan negara serta pemberian pelayanan hukum kepada masyarakat yang meliputi penegakan hukum, bantuan hukum, pertimbangan hukum dan tindakan hukum lain kepada negara atau pemerintah, meliputi lembaga/badan negara, lembaga/instansi pemerintah pusat dan daerah, Badan Usaha Milik Negara/Daerah;

4. Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian teknis kegiatan dan operasi intelijen Kejaksaan berupa penyelidikan, pengamanan dan penggalangan untuk mendukung kebijakan penegakan hukum baik preventif maupun represif mengenai pemberian dukungan terhadap proses pelaksanaan penanganan perkara, pengawasan pelaksanaan putusan pidana bersyarat, pidana pengawasan, pengawasan pelaksanaan keputusan lepas bersyarat dan tindakan hukum lain dalam tindak pidana umum dan tindak pidana khusus;
5. Pelaksanaan supervisi serta pemberian dukungan terhadap lembaga negara, lembaga pemerintah dan non pemerintah serta lembaga lainnya dalam rangka pelaksanaan sistem pengawasan dan pengendalian internal/eksternal dalam upaya pencegahan dan penanggulangan tindak pidana;
6. Mendukung pelaksanaan program pencegahan dan penanggulangan tindak pidana, maupun dalam rangka reformasi sistem peradilan,

melalui kerjasama dan koordinasi dengan instansi penegak hukum baik di dalam maupun luar negeri, sosialisasi pencegahan dan penanggulangan tindak pidana kepada pejabat negara, penyelenggara negara, organisasi non pemerintah serta elemen masyarakat lainnya;

7. Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian teknis kegiatan dan operasi intelijen Kejaksaan berupa penyelidikan, pengamanan dan penggalangan untuk mendukung kebijakan penegakan hukum baik preventif maupun represif mengenai pemberian dukungan berkaitan dengan tindak pidana umum yang diatur di dalam dan di luar KUHP, pemberian dukungan kinerja pelaksanaan tugas bidang pembinaan dan bidang pengawasan;
8. Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian teknis kegiatan dan operasi intelijen Kejaksaan berupa penyelidikan, pengamanan dan penggalangan untuk mendukung kebijakan penegakan hukum baik preventif maupun represif mengenai cegah tangkal, pengawasan media massa, barang cetakan, orang asing, pengawasan aliran kepercayaan masyarakat dan keagamaan meliputi aliran-aliran keagamaan, kepercayaan- kepercayaan budaya, mistik-mistik keagamaan, mistik-mistik budaya, perdukunan, pengobatan pertabiban secara kebatinan, peramalan paranormal, akupuntur, shin-she, metafisika dan lain-lain yang dapat membahayakan masyarakat dan negara, pencegahan dan penyalahgunaan dan/atau penodaan agama, ideologi, politik, sosial, budaya dan pertahanan dan keamanan, persatuan dan kesatuan bangsa,

pelanggaran hak asasi manusia, pencarian dan penangkapan buron
Kejaksaan;

9. Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian teknis kegiatan dan operasi intelijen Kejaksaan berupa penyelidikan, pengamanan dan penggalangan untuk mendukung kebijakan penegakan hukum baik preventif maupun represif dalam rangka menyelenggarakan persandian meliputi penyelenggaraan telekomunikasi, pengamanan data dan informasi, kontra penginderaan, pemantauan, penginderaan, pengolahan dan analisa data, pengelolaan operasional Bank Data Intelijen, pembinaan sumber daya teknologi intelijen, pelaksanaan administrasi intelijen serta penyediaan produksi intelijen;
10. Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian teknis kegiatan penerangan dan penyuluhan hukum, peningkatan kesadaran hukum masyarakat, hubungan media massa, hubungan kerjasama antar lembaga negara, lembaga pemerintah dan non pemerintah, pengelolaan Pos Pelayanan Hukum dan Penerimaan Pengaduan Masyarakat, pengelolaan informasi dan dokumentasi untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat dan sederhana sesuai petunjuk teknis standar layanan informasi publik secara nasional dalam rangka mendukung keberhasilan tugas, wewenang dan fungsi serta pelaksanaan kegiatan Kejaksaan;
11. Pengamanan teknis di lingkungan unit kerja Seksi Intelijen dan pemberian dukungan pengamanan teknis dan non teknis terhadap

pelaksanaan tugas pada unit kerja lainnya di lingkungan Kejaksaan Negeri, meliputi sumber daya manusia, material/aset, data dan informasi/dokumen melalui kegiatan/operasi intelijen dengan memperhatikan prinsip koordinasi;

12. Pembinaan dan pelaksanaan kerjasama dengan kementerian, lembaga pemerintahan non kementerian, lembaga negara, instansi dan organisasi lain terutama pengkoordinasian dengan aparat intelijen lainnya di tingkat Kabupaten/kota;
13. Pemberian saran pertimbangan kepada Kepala Kejaksaan Negeri dan pelaksanaan tugas-tugas lain sesuai dengan petunjuk Kepala Kejaksaan Negeri.

SEKSI TINDAK PIDANA UMUM

Dijabat oleh : FARRIMAN ISANDI SIREGAR, S.H., M.H.

1. Penyiapan rumusan kebijaksanaan teknis kegiatan yustisial pidana umum di bidang tindak pidana umum berupa pemberian bimbingan, pembinaan dan pengamanan teknis;
2. Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan prapenuntutan, pemeriksaan tambahan, penuntutan dalam perkara tindak pidana terhadap keamanan negara dan ketertiban umum, tindak pidana terhadap orang dan harta benda serta tindak pidana umum yang diatur diluar kitab undang-undang hukum pidana;
3. Pengendalian dan pelaksanaan penetapan hakim serta putusan pengadilan, pengawasan terhadap pelaksanaan pidana bersyarat, pidana

pengawasan, pengawasan terhadap pelaksanaan putusan lepas bersyarat dan tindakan hukum lain dalam perkara tindak pidana umum serta pengadministrasiannya;

4. Pembinaan kerjasama dan koordinasi dengan instansi serta pemberi bimbingan dan petunjuk teknis dalam penanganan perkara tindak pidana umum kepada penyidik;
5. Penyiapan saran, konsepsi tentang pendapat dan pertimbangan hukum jaksa agung mengenai perkara tindak pidana umum dan masalah hukum lainnya dalam kebijaksanaan penegakan hukum;
6. Pembinaan dan peningkatan kemampuan, keterampilan dan integritas kepribadian aparat tindak pidana umum daerah hukum kejaksaan negeri yang bersangkutan;
7. Pengamanan teknis atas pelaksanaan tugas dan wewenang kejaksaan di bidang tindak pidana umum;
8. Pengadministrasian dan pembuatan laporan di daerah hukum kejaksaan negeri yang bersangkutan.

SEKSI TINDAK PIDANA KHUSUS

Dijabat oleh : ARI PRASETYA PANCAATMAJA, S.H., M.H.

1. Penyiapan perumusan kebijaksanaan teknis di bidang tindak pidana khusus berupa pemberian bimbingan, pembinaan dan pengamanan teknis;
2. Penyiapan rencana, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan penyelidikan, penyidikan, prapenuntutan, pemeriksaan tambahan,

penuntutan dan pengadministrasiannya;

3. Pelaksanaan penetapan hakim dan putusan pengadilan, upaya hukum, pengawasan terhadap pelaksanaan pidana bersyarat, lepas bersyarat, dan putusan pidana pengawasan serta tindakan hukum lain dalam perkara tindak pidana khusus serta pengadministrasiannya;
4. Pembinaan kerjasama dan koordinasi dengan instansi terkait dan memberi bimbingan serta petunjuk teknis kepada penyidik dalam penanganan perkara tindak pidana khusus;
5. Penyiapan bahan saran konsepsi tentang pendapat dan atau pertimbangan hukum jaksa agung mengenai perkara tindak pidana khusus dan masalah hukum lain dalam kebijaksanaan hukum;
6. Peningkatan kemampuan, keterampilan dan integritas kepribadian aparat pada seksi tindak pidana khusus.

SEKSI PERDATA DAN TATA USAHA NEGARA

Dijabat oleh : ARIE CHANDRA DINATA NOOR, S.H., M.H.

1. Penyiapan perumusan kebijaksanaan teknis di bidang perdata dan tata usaha negara berupa pemberian bimbingan, pembinaan dan pengamanan teknis;
2. Pengendalian kegiatan penegakan, bantuan, pertimbangan dan tindakan hukum lain dalam mewakili kepentingan negara dan pemerintah, bumh, bumd serta memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat;
3. Pelaksanaan gugatan uang pengganti atas putusan pengadilan, gugatan

ganti rugi dan tindakan hukum lain terhadap perbuatan yang melawan hukum yang merugikan keuangan negara;

4. Pemberian bantuan hukum terhadap masyarakat yang menyangkut pemulihan dan perlindungan hak dengan memperhatikan kepentingan umum sepanjang negara atau pemerintah, BUMN, BUMD tidak menjadi tergugat;
5. Pelaksanaan tindakan hukum di dalam maupun diluar pengadilan mewakili kepentingan keperdataan dan tata usaha negara dari negara, pemerintah, BUMN, BUMD dan masyarakat baik berdasarkan jabatan maupun kuasa khusus;
6. Pembinaan kerjasama dan koordinasi dengan instansi terkait serta memberikan bimbingan dan petunjuk teknis dalam penanganan masalah perdata dan tata usaha negara di daerah hukum kejaksaan negeri yang bersangkutan;
7. Pemberian saran konsepsi tentang pendapat dan atau pertimbangan hukum jaksa agung mengenai perkara perdata dan tata usaha negara dan masalah hukum lain dalam kebijakan penegakan hukum;
8. Peningkatan kemampuan, keterampilan dan integritas kepribadian aparat bidang perdata dan tata usaha negara di daerah hukum kejaksaan negeri bersangkutan; menyiapkan bahan dan pengendalian kegiatan penegakan, bantuan, pertimbangan, pelayanan hukum dan tindakan hukum lain yang diberikan kepada negara, pemerintah, BUMN, BUMD dan masyarakat dalam bidang perdata dan tata usaha

negara.

SEKSI PENGELOLAAN BARANG BUKTI DAN BARANG RAMPASAN

Dijabat oleh : DIDIK MULYO NUGROHO, S.H.

1. Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program kerja;
2. Analisis dan penyiapan pertimbangan hukum pengelolaan barang bukti dan barang rampasan;
3. Pengelolaan barang bukti dan barang rampasan meliputi pencatatan, penelitian barang bukti, penyimpanan dan pengklasifikasian barang bukti, penitipan, pemeliharaan dan pengamanan;
4. Penyipaan pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dalam pengelolaan barang bukti dan barang rampasan;
5. Pengelolaan dan penyajian data dan informasi;
6. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan pengelolaan barang bukti dan barang rampasan.

4.2. Temuan dan Penelitian

4.2.1. Penerapan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

A. Leadership (Kepemimpinan)

Leadership (Kepemimpinan) merupakan ilmu terapan dari ilmu-ilmu sosial, sebab prinsip-prinsip dan rumusannya diharapkan dapat mendatangkan manfaat bagi kesejahteraan manusia.

Pemimpin dalam Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya berperan sebagai panutan supaya Aparatur Sipil Negara (ASN) di Badan Kepegawaian Kejaksaan Kota Surabaya bekerja sesuai tujuan organisasi dalam bekerjasama dengan pihak-pihak terkait di luar organisasi yang mana berbagai inovasi dibuat dengan kerjasama pihak diluar organisasi sehingga menuntut sinergi antara kedua belah pihak. Pemimpin Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya juga berperan sebagai pengambil keputusan dalam merencanakan kebijakan-kebijakan strategis yang akan diambil di Badan Kepegawaian Kejaksaan Kota Surabaya. Pemimpin juga berkomitmen dalam pembuatan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Sebagai gambaran komitmen yang diberikan, pemimpin Badan Kepegawaian Kota Surabaya kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) di Badan Kepegawaian Kota Surabaya ditunjukkan oleh kepuasan Aparatur Sipil Negara (ASN) wilayah administratif Kota Surabaya dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian Kejaksaan Kota Surabaya. Dalam aspek kepemimpinan, pimpinan Badan Kepegawaian Kota Surabaya memiliki gaya kepemimpinan transformasional. Gaya kepemimpinan transformasional yaitu ketika pemimpin mencurahkan perhatiannya kepada persoalan-persoalan yang dihadapi dan kebutuhan pengembangan dari masalah-masalah tersebut dengan cara memberikan semangat dan dorongan untuk

mencapai tujuannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa motivasi pemimpin sangat penting bagi bawahan supaya dapat muncul ide-ide kreatif inovasi. Untuk mengetahui keunggulan dan tercapainya inovasi Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Surabaya, peneliti melakukan wawancara dengan narasumber penelitian, berikut petikan wawancara dengan kepala pelaksana koordinator Si Anti Ribet di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana peran kepemimpinan di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dalam penerapan layanan Si Anti Ribet, apakah sudah berjalan efektif ? Jawaban dari informan pertama yaitu Bapak Arista Gandi bagian kepala pelaksana koordinator Si Anti Ribet Kejaksaan Negeri Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

“jadi seperti ini mbak, peran kepemimpinan atau pelayanan itu merupakan bagian yang terpenting dari terlaksananya inovasi Si Anti Ribet, kita berusaha untuk jangan sampai ada komplain dan harus selalu memuaskan pelanggan jadi peran saya disini sangat bertanggung jawab sebagai pengawas dalam berjalannya inovasi Layanan Si Anti Ribet dan untuk pelayanan lewat sms atau whatsapp harus fast respon tetapi tidak boleh minta biaya tambahan atau pungli kepada pelanggan, selain itu ada juga kurir yang bekerja mengantar dokumen tilang pelanggan di jam kerja setiap hari senin-jumat. Untuk inovasi Si Anti Ribet ini menurut saya sudah berjalan sangat efektif karena dapat dilihat dari setiap bulan yang menggunakan layanan ini selalu meningkat dan kita juga sudah mendapatkan prestasi WBBM. Dapat dilihat juga untuk pelayanan di siola itu semua kita maksimalkan jadi kita melayani tidak harus di kantor tetapi bisa diluar kantor” (Wawancara Rabu, 12 Januari 2022)



**Gambar 4.2 Wawancara dengan kepala pelaksana
koordinator Si Anti Ribet**

Sumber : Data Primer di Olah

Selanjutnya wawancara masih dilakukan dengan informan kedua yaitu Bapak Furqon bagian Sub-Seksi Penuntutan Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dengan jawaban sebagai berikut :

“begini mbak, dari pimpinan atau atasan selalu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap inovasi layanan Si Anti Ribet ini, jadi untuk inovasi ini selalu terkontrol dan berjalan dengan baik serta layanan ini juga sudah efektif karena dapat terlihat pelanggar yang menggunakan layanan si anti ribet dari setiap bulan dan tahunnya meningkat” (Wawancara Rabu, 12 Januari 2022)



**Gambar 4.3 Wawancara dengan bagian Sub-Seksi
Penuntutan**

Sumber : Data Primer di Olah

Hal yang sama dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan wawancara dengan informan ketiga yaitu Bapak Agus bagian Urusan Kepegawaian Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dengan jawaban sebagai berikut :

“menurut saya dalam peran kepemimpinan sudah dirasakan oleh banyak pihak mbak, seperti saya selaku bagian urusan kepegawaian dan tentunya juga masyarakat yang sudah menggunakan si anti ribet ini, dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang sudah menggunakan inovasi ini dapat kita simpulkan bahwa inovasi layanan si anti ribet ini sudah efektif, berjalan dengan baik dan sangat membantu berjalannya tujuan inovasi Si Anti Ribet” (Wawancara Rabu, 12 Januari 2022)



Gambar 4.4 Wawancara dengan bagian Urusan Kepegawaian

Sumber : Data Primer di Olah

Kesimpulan 1 : Dari 3 Informan peneliti dapat disimpulkan bahwa Peran pemimpinan sudah banyak memberikan kemudahan pelayanan dalam pengurusan tilang menggunakan Si Anti Ribet dan sudah berjalan efektif maka dari itu dapat membuat banyak masyarakat ingin mencoba menggunakan inovasi ini sehingga angka penggunaan Si Anti Ribet meningkat dalam setiap bulannya.

Inovasi ini juga lebih efektif dan efisien yang mana dalam hal ini masyarakat tidak bolak-balik untuk mengurus administrasi, dulu sebelum adanya inovasi ini hampir setiap harinya sekitar 500-1000 orang mengurus surat tilang sehingga muncul ide dari Kepala Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Bapak Anton Delianto,S.H., M.H. Untuk bisa meminimalisir dan mempercepat pengurusan SIM atau pun STNK yang terkena tilang.

Hal yang sama dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara kepada masyarakat yang pernah mengalami tilang dan menggunakan inovasi Si Anti Ribet di kantor kejaksaan Surabaya, berikut petikan wawancara dengan pertanyaan sebagai berikut :
Bagaimana respon saudara dengan terciptanya inovasi Si Anti Ribet oleh kepala Kejaksaan Negeri Kota Surabaya ? Jawaban Bapak Budi selaku informan pertama adalah sebagai berikut :

“kalau dari saya sendiri sangat senang mbak dengan adanya layanan tilang Si Anti Ribet yang dibuat oleh pihak Kejaksaan Negeri Surabaya karena sangat membantu saya jadi tidak perlu datang ke Kejaksaan untuk mengambil tilang soalnya saya ini bekerja dan dalam pekerjaan saya ini dihitung harian mbak jadi kalau saya kena tilang otomatis harus melakukan sidang dan itu memakan waktu jadinya saya harus masuk setengah hari untuk bekerja dan yang pasti dipotong gaji juga karena masuk setengah hari” (Wawancara Jumat, 14 Januari 2022)



Gambar 4.5 Wawancara dengan Bapak Budi

Sumber : Data Primer di Olah

Pertanyaan yang sama diberikan kepada Bapak Aziz selaku informan kedua yang pernah mengalami tilang, dengan jawaban sebagai berikut :

“saya sangat berterimakasih kepada pihak Kejaksaan yang telah membuat layanan Si Anti Ribet ini, begitu besar perhatian pemerintah untuk kami masyarakat yang kurang ada waktu untuk mengurus tilang layanan Si Anti Ribet ini sangat bermanfaat dan membantu kami sehingga dapat menghemat waktu dalam mengurus tilang” (Wawancara Jumat, 14 Januari 2022)



Gambar 4.6 Wawancara dengan Bapak Aziz

Sumber : Data Primer di Olah

Jawaban dari informan ketiga yaitu Bapak Malik selaku masyarakat yang pernah mengalami tilang, dengan jawaban sebagai berikut :

“ini pertama kalinya saya menggunakan layanan si anti ribet ini mbak jadi sedikit tidak paham dan mungkin juga baru pertama kali menggunakan jadi agak susah untuk mengikuti caranya, tetapi dengan membaca cara dan penggunaannya saya jadi mengerti padahal sebenarnya layanan ini sangat mudah digunakan dan lebih cepat tanpa perlu antri panjang”
(Wawancara Jumat, 14 Januari 2022)



Gambar 4.7 Wawancara dengan Bapak Malik

Sumber : Data Primer di Olah

Jawaban juga diberikan kepada informan keempat yaitu Bapak Roni selaku masyarakat yang pernah mengalami tilang, dengan jawaban sebagai berikut :

“kalau menurut saya pribadi layanan ini sangat unik mbak karena banyak sekali masyarakat yang terkena tilang terbantu dengan munculnya si anti ribet yang dibuat oleh pihak kejaksaan, mengapa saya katakan unik itu karena si anti ribet baru pertama kali yang saya tau dalam kasus tilang yang banyak sekali memberi dampak baik kepada banyak masyarakat yang mengalami tilang atau memberikan pelayanan tilang”
(Wawancara Jumat, 14 Januari 2022)



Gambar 4.8 Wawancara dengan Bapak Roni

Sumber : Data Primer di olah

Kesimpulan 2 : Dari keempat jawaban masyarakat dapat disimpulkan dengan adanya Inovasi Layanan Si Anti Ribet ini sudah sangat membantu masyarakat dan banyak sekali masyarakat yang sudah merasakan manfaatnya, dapat dilihat dari jawaban masyarakat yang mengarah ke nilai positif maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwa Inovasi Layanan Si Anti Ribet ini sudah berjalan dengan baik pelayanannya, serta usaha yang dilakukan oleh pihak pelayanan Inovasi Si Anti Ribet ataupun Kepala Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dalam mencapai tujuan Inovasi Si Anti Ribet.

Kesimpulan Akhir : Dari kedua kesimpulan diatas peneliti memberikan kesimpulan akhir yaitu terciptanya Inovasi Si Anti Ribet sudah sangat memberikan dampak positif untuk para pengguna juga pelayanan si anti ribet.

Temuan penelitian diatas bahwa dalam *Leadership* (Kepemimpinan) ini memiliki nilai yaitu:

a. Integritas dan Moralitas

Integritas menyangkut mutu, sifat dan keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan dan kejujuran. Moralitas menyangkut ahlak, budi pekerti, susila, ajaran tentang baik dan buruk, segala sesuatu yang berhubungan dengan etiket, adat sopan santun. Persyaratan integritas dan moralitas penting untuk menjamin pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, begitu juga dalam hal dengan keberlangsungan Inovasi Si Anti Ribet dengan Integritas dan Moralitas yang baik dapat membantu berjalan dengan baiknya tujuan dari Inovasi Si Anti Ribet.

b. Tanggung jawab

Seorang pemimpin harus memikul tanggung jawab untuk menjalankan misi dan mandat yang dipercayakan kepadanya. Pemimpin harus bertanggungjawab atas apa yang dilakukan dan tidak dilakukannya untuk mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam organisasi. Tanggung jawab dalam berjalannya Inovasi Si Anti Ribet juga sudah banyak dirasakan masyarakat seperti masyarakat yang mendapat pelayanan yang baik, cepat dan efisien.

c. Visi Kepemimpinan

Kepemimpinan seorang pemimpin nyaris identik dengan visi kepemimpinannya. Visi adalah arah ke mana organisasi dan orang-orang yang dipimpin akan dibawa oleh seorang pemimpin yang mana seperti dalam inovasi Si Anti Ribet visi pemimpin dalam mensejahterakan masyarakat dengan berbagai inovasi yang ada sudah sangat membantu dan banyak manfaat yang dirasakan oleh masyarakat.

d. Kebijakan

Kebijakan (*wisdom*) yaitu kearifan seorang pemimpin dalam memutuskan sesuatu sehingga keputusannya adil dan bijaksana. Keputusan kepala Kejaksaan kota Surabaya sudah sangat tepat dengan membuat inovasi layanan Si Anti Ribet yang mana inovasi ini sudah mendapat penghargaan dan banyak masyarakat yang sudah menggunakannya.

B. Management/Organization (Manajemen /Organisasi)

Planning dalam sebuah organisasi adalah sebuah tujuan dari pihak Kepegawaian Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya menginginkan pelayanan yang mudah untuk masyarakat, tersedianya sebuah planning inovasi harus bisa dijangkau oleh semua pihak, sehingga muncul inovasi pelayanan Si Anti Ribet. Hal ini dikarenakan sebelumnya pihak kantor Kejaksaan mengalami masalah dalam pengurusan tilang yang dalam sehari bisa mengurus

500-1000 lebih kasus tilang. Dalam segi Organizing pada kantor Kejaksaan Kota Surabaya telah dibentuk sebuah tim pengurus Si Anti Ribet sebagai pendukung sistem pelayanan yang tengah dikembangkan bersama di kota Surabaya.

Management/Organization (Manajemen/Organisasi) pelayanan Si Anti Ribet di kota Surabaya dapat diketahui ketika peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yaitu bagian kepala pelaksana koordinator Si Anti Ribet di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya, dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana cara membentuk nilai dan strategi dalam pelaksanaan inovasi si anti ribet?

Jawaban dari informan pertama yaitu Bapak Arista Gandi bagian kepala pelaksana koordinator Si Anti Ribet Kejaksaan Negeri Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

“sebelum terciptanya inovasi si anti ribet ini seluruh pegawai kantor kejaksaan negeri kota Surabaya melakukan rapat dan diskusi panjang dengan berbagai pihak lainnya tentang terciptanya inovasi pelayanan ini. Hasil dari rapat ini menciptakan tim baru dalam kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya, dimana tim baru ini bertugas dan bertanggung jawab penuh dalam pelaksanaan inovasi si anti ribet. Dalam berjalannya waktu selama ini banyak sekali feed back positive dari masyarakat karena tim memberikan pelayanan yang baik dalam masalah tiang” (Wawancara Senin, 17 Januari 2022)

Selanjutnya wawancara masih dilakukan dengan informan kedua yaitu Bapak Furqon bagian Sub-Seksi Penuntutan Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dengan jawaban sebagai berikut :

“Visi dan Misi di kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah berjalan baik dengan tujuan inovasi Si Anti Ribet, sehingga tujuan dari inovasi Si Anti Ribet dilandasi dengan visi misi yang sudah ada dan selalu diterapkan” (Wawancara Senin, 17 Januari 2022)

Hal yang sama dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan wawancara dengan informan ketiga yaitu Bapak Agus bagian Urusan Kepegawaian Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dengan jawaban sebagai berikut :

“inovasi Si Anti Ribet ini dibentuk dalam organisasi yang mempunyai tujuan dan nilai seperti membentuk sebuah cara untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat cepat, tepat dan efisien” (Wawancara Senin, 17 Januari 2022)

Kesimpulan 1 : Dari pertanyaan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa Management/Organization yang dilakukan di kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik sesuai dengan visi misi, strategi dan nilai agar tercapainya tujuan dari inovasi Si Anti Ribet.

Hal yang sama dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara kepada masyarakat yang pernah mengalami tilang dan menggunakan inovasi Si Anti Ribet di kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya, berikut petikan wawancara, dengan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana respon saudara mengetahui alur atau mekanisme penerapan inovasi si anti ribet di kejaksaan negeri kota Surabaya ? Jawaban Bapak Budi selaku informan pertama adalah sebagai berikut :

“layanan si anti ribet ini sudah banyak sekali membantu masyarakat dalam hal tilang, jadi bukan hanya saya yang

merasakan tetapi juga banyak masyarakat yang sudah menggunakan si anti ribet dengan merasakan dampak positifnya contohnya seperti pelayanan dari para pegawai sangat cepat dan tidak ribet sehingga kami tidak membuang-buang waktu untuk mengurus tilang ini mbak” (Wawancara Selasa, 18 Januari 2022)

Pertanyaan yang sama diberikan kepada Bapak Aziz selaku informan kedua yang pernah mengalami tilang, dengan jawaban sebagai berikut :

“dalam strategi yang dibuat oleh pihak kejaksaan negeri sudah sangat bagus dan banyak sekali manfaatnya, seperti dengan banyaknya iklan, spanduk tentang si anti ribet yang sudah banyak dipasang di kantor kejaksaan dan promosi ke masyarakat, jadi saya sudah tau kalau ada layanan si anti ribet yang sebagus ini” (Wawancara Selasa, 18 Januari 2022)

Jawaban dari informan ketiga yaitu Bapak Malik selaku masyarakat yang pernah mengalami tilang, dengan jawaban sebagai berikut :

“terbentuknya layanan si anti ribet ini sangat sesuai dengan kondisi masyarakat Surabaya yang setiap harinya banyak yang bekerja apalagi yang kerjanya dihitung harian jadi layanan si anti ribet ini sangat membantu karena masyarakat yang terkena tilang bisa tetap bekerja dan tidak membuang banyak waktu” (Wawancara Selasa, 18 Januari 2022)

Jawaban juga diberikan kepada informan keempat yaitu Bapak Roni selaku masyarakat yang pernah mengalami tilang, dengan jawaban sebagai berikut :

“untuk alur penerapan dalam layanan si anti ribet ini sudah sangat bagus dan mudah di mengerti oleh masyarakat jadi masyarakat yang baru saja menggunakan layanan si anti ribet ini lebih cepat paham karena beberapa cara mendaftar sudah diberikan oleh pihak pelayanan kejaksaan” (Wawancara Selasa, 18 Januari 2022)

Kesimpulan 2 : Pernyataan dari masyarakat ini juga sudah memberikan nilai positif untuk metode pelayanan inovasi Si Anti Ribet, sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa Management/Organization sangat berpengaruh dalam penerapan atau tercapainya tujuan dari inovasi yang diciptakan.

Kesimpulan Akhir : Peneliti menyimpulkan bahwa pada aspek *Actuating* kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dalam hal sosialisasi inovasi pelayanan Si Anti Ribet sudah melakukan berbagai macam sosialisasi, contohnya seperti mengundang perwakilan-perwakilan organisasi perangkat daerah, perwakilan setiap organisasi perangkat daerah dapat membagi informasi yang telah didapat kepada Aparatur Sipil Negara yang berada di instansinya masing-masing. Kemudian melakukan sosialisasi melalui radio dan menampilkan pada website Pemerintah Kota Surabaya. Pada aspek *Controlling* yang mana untuk memastikan bahwa seluruh sistem telah berjalan sesuai harapan maka tanggung jawab mengenai pelayanan Si Anti Ribet diberikan langsung pada tim pengelola pelayanan Si Anti Ribet yang sudah dibuat sebelumnya. Tim pengelola pelayanan Si Anti Ribet ini nanti yang memastikan bahwa semua berjalan dengan lancar dan menanggulangi masalah-masalah yang muncul kedepannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan inovasi Si Anti Ribet yang diciptakan pada aspek manajemen/organisasi berjalan

dengan baik, berjalan secara terencana, terorganisir, tergerak dan terkontrol.

C. Human Capital (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain. Begitu juga dengan peningkatan *Human Capital* atau kemampuan sumber daya manusia di kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya merupakan pelatihan ataupun bimbingan teknis pada seluruh operator dalam sebuah organisasi atau tim supaya untuk pelatihan dan pengembangan staf peningkatan sumber daya manusia.

Untuk mengetahui Human Capital (Kemampuan Sumber Daya Manusia) dalam pelayanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yaitu bagian kepala pelaksana koordinator Si Anti Ribet Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. Berikut petikan wawancara yang peneliti lakukan dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana pengembangan staf atau pelatihan teknis pada seluruh operator di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya ? Jawaban dari informan pertama yaitu Bapak Arista Gandhi bagian kepala

pelaksana koordinator Si Anti Ribet Kejaksaan Negeri Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

“ada salah satu pengembangan staf atau pelatihan teknis di kantor kejaksaan negeri kota Surabaya adalah menciptakan hubungan yang harmonis dengan pegawai lainnya atau dalam suatu lingkup organisasi, supaya bisa tercipta arah menuju suatu tujuan yang telah disepakati sebelumnya” (Wawancara Jumat, 21 Januari 2022)

Selanjutnya wawancara masih dilakukan dengan informan kedua yaitu Bapak Furqon bagian Sub-Seksi Penuntutan Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dengan jawaban sebagai berikut :

“beberapa hal yang dilakukan dalam pengembangan staf yang sering kita lakukan yaitu menganalisis kebutuhan apa saja yang harus ditambah atau dipenuhi sehingga semua tujuan yang telah dibuat bisa berjalan dengan baik dan sesuai” (Wawancara Jumat, 21 Januari 2022)

Hal yang sama dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan wawancara dengan informan ketiga yaitu Bapak Agus bagian Urusan Kepegawaian Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dengan jawaban sebagai berikut :

“Ada cara lain yang bisa kita lakukan yaitu mengembangkan strategi atau cara dalam media, jadi seluruh pegawai kantor kejaksaan negeri surabaya dituntut supaya dapat mengembangkan dan menggunakan media yang ada dimana media yang sudah maju dan lebih praktis dalam mencapai suatu tujuan organisasi” (Wawancara Jumat, 21 Januari 2022)

Kesimpulan 1 : Pelatihan atau bimbingan teknis yang sudah dilakukan banyak menciptakan manfaat baru untuk kemajuan inovasi ini, pelayanan yang tidak membuat ribet dan sangat membantu masyarakat ini memberi dampak positif untuk

organisasi lain sehingga dapat meningkatkan kemampuan supaya dapat menciptakan inovasi dengan tingkat kemampuan sumber daya manusia yang baik dan bermutu.

Hal yang sama juga telah dilakukan peneliti yaitu memberikan pertanyaan kepada beberapa masyarakat yang pernah menggunakan inovasi si anti ribet. Berikut wawancara yang peneliti lakukan dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana saudara mengetahui bahwa inovasi si anti ribet yang diciptakan oleh kantor kejaksaan sudah berjalan dengan baik ? Jawaban Bapak Budi selaku informan pertama adalah sebagai berikut :

”dari banyaknya masyarakat yang sudah menggunakan si anti ribet ini saya merasa sudah banyak membantu dan sudah mencapai tujuan yang tepat” (Wawancara Junat, 21 Januari 2022)

Pertanyaan yang sama diberikan kepada Bapak Aziz selaku informan kedua yang pernah mengalami tilang, dengan jawaban sebagai berikut :

“dalam layanan si anti ribet ini tidak membuang waktu banyak jadi tentunya sangat membantu masyarakat karena masyarakat banyak yang menginginkan pelayanan yang cepat dan efisien sehingga banyak masyarakat yang sudah mulai menggunakan karena dianggap lebih praktis dan cepat jadi ini menunjukkan keberhasilan dalam pencapaian tujuan layanan si anti ribet ini” (Wawancara Junat, 21 Januari 2022)

Jawaban dari informan ketiga yaitu Bapak Malik selaku masyarakat yang pernah mengalami tilang, dengan jawaban sebagai berikut :

“dapat dilihat dari cepatnya pelayanan ini saya merasa pengembangan staf di kantor kejaksaan negeri ini sudah baik karena memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada semua masyarakat” (Wawancara Junat, 21 Januari 2022)

Jawaban juga diberikan kepada informan keempat yaitu Bapak Roni selaku masyarakat yang pernah mengalami tilang, dengan jawaban sebagai berikut :

“untuk pengiriman berkas tilang yang sesuai dengan kurir yang baik dan ramah kepada masyarakat sehingga tingkat penggunaan si anti ribet ini lebih meningkat seperti halnya yang saya rasakan sendiri jadi dengan pelayanan yang baik dan ramah semakin banyak juga yang menggunakan si anti ribet ini” (Wawancara Junat, 21 Januari 2022)

Kesimpulan 2 : Hasil wawancara dari masyarakat dapat peneliti disimpulkan bahwa inovasi ini sudah sangat tepat karena dapat dilihat dari berbagai metode pelayanan yang cepat dan tepat dengan kemampuan sumber daya manusia yang baik dimana tidak membuat masyarakat menjadi kesulitan dalam mengurus masalah tilang.

Kesimpulan Akhir : Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari segi proses dan dalam berjalannya inovasi ini sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, bisa dilihat dari kemampuan sumber daya manusia, dimana kejaksaan negeri kota surabaya menciptakan inovasi yang banyak sekali membantu masyarakat dan sudah mendapat penghargaan di tingkat nasional untuk inovasi terbaik pertama di Indonesia.

D. Technology (Teknologi)

Teknologi adalah semua sarana dan prasarana yang diciptakan oleh manusia untuk menyediakan berbagai barang yang dibutuhkan bagi keberlangsungan dan kenyamanan hidup manusia itu sendiri, dari pengertian ini sejalan dengan apa yang dilakukan oleh pelayanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Surabaya. Pada inovasi Si Anti Ribet dalam menggunakan teknologi informasi masyarakat bisa langsung mengakses link <https://tilang.kejaksaan.go.id> ini. Dalam mengakses link tersebut dianggap lebih cepat karena masyarakat yang mengalami tilang bisa segera diproses surat tilangnya dengan cara pelanggar masuk link <https://tilang.kejaksaan.go.id>, pelanggar dapat melihat besar denda dan biaya perkara, pelanggar diminta memilih opsi pengantaran barang bukti, pelanggar mendapatkan kode billing, pelanggar melakukan pembayaran dengan Transfer melalui kanal pembayaran yang telah tersedia setelah itu dokumen tilang dikirim sesuai alamat pelanggar dan untuk ongkos kirimnya cash (tunai) sebesar Rp. 22,000.00 jauh dekat sama untuk wilayah Surabaya, tetapi untuk luar kota seperti Sidoarjo dan Gresik tidak bisa kecuali COD (Cash on Delivery) di perbatasan wilayah misalnya Sidoarjo bertemu di bundaran waru dan Gresik bertemu di Benowo. Untuk dapat mengetahui berjalannya Technology (Teknologi) di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya, maka peneliti melakukan

penelitian dengan beberapa informan yaitu peneliti melakukan wawancara dengan bagian kepala pelaksana koordinator Si Anti Ribet Kejaksaan Negeri Kota Surabaya, berikut petikan wawancara dengan pertanyaan segai berikut : Apakah faktor teknologi mempengaruhi dalam penerapan inovasi si anti ribet ? Jawaban dari informan pertama yaitu Bapak Arista Gandi bagian kepala pelaksana koordinator Si Anti Ribet Kejaksaan Negeri Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

“dalam faktor teknologi tentunya sangat mempengaruhi dan membantu setiap berjalannya inovasi si anti ribet ini, karena dengan adanya teknologi yang modern dapat membuat masyarakat lebih mudah dalam mengakses melalui handphone agar bisa mengurus permasalahan yang berkaitan dengan tilang” (Wawancara Senin, 24 Januari 2022)

Selanjutnya wawancara masih dilakukan dengan informan kedua yaitu Bapak Furqon bagian Sub-Seksi Penuntutan Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dengan jawaban sebagai berikut :

“staf pelayanan dalam inovasi ini menjadi lebih mudah dalam menerima dan memberikan informasi kepada masyarakat dengan melalui berbagai media seperti mempublikasikannya lewat iklan, poster serta berbagai informasi yang melalui jejaring media online” (Wawancara Senin, 24 Januari 2022)

Hal yang sama dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan wawancara dengan informan ketiga yaitu Bapak Agus bagian Urusan Kepegawaian Kejaksaan Negeri Kota Surabaya dengan jawaban sebagai berikut :

“dalam diterapkannya inovasi ini bisa mempermudah masyarakat dalam mengatur waktu sehingga tidak harus mengantri berjam-jam untuk mengurus masalah tilang karena

masyarakat masih bisa mengakses inovasi ini dengan handphone jadi waktu yang diperlukan tidak terlalu lama dan harus mengantri berjam-jam” (Wawancara Senin, 24 Januari 2022)

Kesimpulan 1: Kemajuan teknologi itu sangat berpengaruh dengan tujuan inovasi karena dengan majunya teknologi dapat kita lihat bagaimana terlaksananya tujuan yang telah dibuat sebelumnya, dimana teknologi sangat membantu dalam berjalannya inovasi ini.

Hal yang sama juga dilakukan peneliti yaitu memberikan pertanyaan kepada beberapa masyarakat yang pernah menggunakan inovasi si anti ribet. Berikut wawancara yang peneliti lakukan dengan pertanyaan sebagai berikut : Menurut bapak bagaimana kelengkapan teknologi dalam pelaksanaan inovasi si anti ribet ? Jawaban Bapak Budi selaku informan pertama adalah sebagai berikut :

“kalau saya sangat senang mbak, karena ini tidak ribet lagi dalam pengurusan tilang, jadi saya hanya mengakses link lalu memasukkan nomer tilang dan beberapa syarat lainnya setelah itu akan diproses dari bagian pelayanan dalam waktu dekat stnk dan sim diantar langsung kerumah dan ongkirnya sebesar 22rb. Saya sangat berterima kasih untuk pelayanan kejaksaan karena sudah menghadirkan layanan sebegitu ini dengan itu saya tidak perlu membuang waktu dan masih bisa melakukan pekerjaan saya mbak” (Wawancara Selasa, 25 Januari 2022)

Pertanyaan yang sama diberikan kepada Bapak Aziz selaku informan kedua yang pernah mengalami tilang, dengan jawaban sebagai berikut :

“untuk kelengkapan teknologi dalam si anti ribet ini sudah benar dan tepat mbak karena sudah tidak ribet lagi jadi gampang digunakan dan tidak membutuhkan waktu yang lama

dalam pengurusan tilang” (Wawancara Selasa, 25 Januari 2022)

Jawaban dari informan ketiga yaitu Bapak Malik selaku masyarakat yang pernah mengalami tilang, dengan jawaban sebagai berikut :

“teknologi yang maju sangat berpengaruh dalam berjalannya si anti ribet ini karena dengan teknologi yang maju bisa memberikan dampak positif bagi bagian pelayanan maupun pengguna si anti ribet” (Wawancara Selasa, 25 Januari 2022)

Jawaban juga diberikan kepada informan keempat yaitu Bapak Roni selaku masyarakat yang pernah mengalami tilang, dengan jawaban sebagai berikut :

“dalam si anti ribet ini kemajuan teknologinya sudah sangat maju dan bisa dilihat juga dari bertambahnya pengguna si anti ribet ini jadi sebanding dengan tujuan yang sudah disepakati sebelumnya” (Wawancara Selasa, 25 Januari 2022)

Kesimpulan 2 : Dapat dilihat dari jawaban masyarakat bahwa kemajuan teknologi sangat memberikan dampak baik dalam inovasi si anti ribet, tidak ada kendala dalam hal teknologi melainkan memunculkan tujuan dari inovasi tersebut.

Kesimpulan Akhir : Perkembangan teknologi sangat mempengaruhi seluruh aktivitas banyak masyarakat, salah satunya seperti masyarakat yang mengalami permasalahan tilang. Sejak hadirnya inovasi ini sangat banyak membantu baik di bagian pelayanan inovasi si anti ribet ataupun masyarakat, dimana pada dasarnya inovasi ini bisa diakses secara online melalui link yang

tersedia tanpa harus datang ke kantor kejaksaan negeri kota surabaya melainkan bisa dari rumah dan tempat kerja.

Dalam temuan penelitian diatas tentang Technology (Teknologi) ada dua hal yaitu :

1. Kesesuaian Inovasi Si Anti Ribet dengan Kebutuhan Masyarakat

Kesesuaian inovasi Si Anti Ribet dengan kebutuhan masyarakat dapat dirasakan telah sesuai, hal ini dikarenakan dalam memperoleh pelayanan masyarakat membutuhkan suatu pelayanan yang mudah dan cepat sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan tenaga. Kehadiran inovasi Si Anti Ribet menandakan bahwa masyarakat lebih diberikan kemudahan dalam proses pelayanan.

2. Kesesuaian Inovasi Si Anti Ribet dengan inovasi terdahulu

Keberadaan inovasi Si Anti Ribet sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan di bidang administrasi pelayanan, terdapat kesesuaian dengan sistem pelayanan terdahulu, artinya pelayanan administrasi pelayanan dengan sekarang menggunakan inovasi Si Anti Ribet tetap sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku didalam pelayanan dimana berkas tilang dikirim pada jam kerja yaitu pada hari senin-jumat pada jam 09:00 – 15:00 WIB. Untuk saat ini kurir Si Anti Ribet dalam sehari mengirim 5-10 alamat tetapi jika ada

operasi gabungan bisa sampai 20-30 alamat dalam sehari dan untuk biaya kirim sesurabaya jauh dekat sama yaitu Rp. 22,000.00, tetapi pengiriman ke Sidoarjo dan Gresik tidak bisa kecuali cash on delivery (COD) di perbatasan. Berikut adalah gambar berkas tilang yang sudah siap untuk dikirim dan gambar link inovasi Si Anti Ribet.



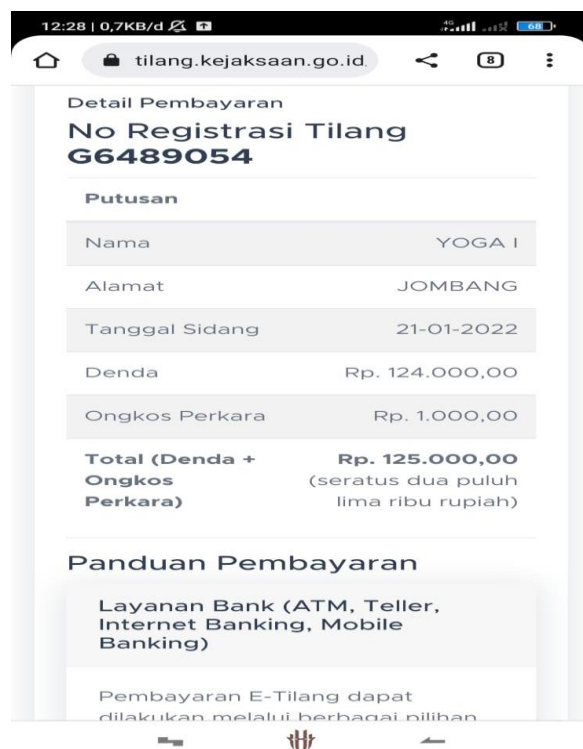
Gambar 4.9 Mobil untuk mengantar barang bukti dokumen tilang

Sumber : Data Primer di Olah



Gambar 4.10 Link Layanan Si Anti Ribet

Sumber : <https://tilang.kejaksaan.go.id>



Gambar 4.11 Perincian Biaya Denda Tilang

Sumber : <https://tilang.kejaksaan.go.id>



Gambar 4.12 Berkas tilang yang sudah siap dikirim

Sumber : Data Primer di Olah

4.2.2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

1. Faktor Pendukung dalam Pelaksanan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

a) Sumber Daya Manusia

Untuk jumlah Sumber Daya Manusia yang memadai dan adanya sistem pelatihan. Sumber Daya Manusia di kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah cukup memadai khususnya untuk mengelola inovasi si anti ribet. Sumber

Daya Manusia yang tersedia pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 di kantor Kejaksaan Negeri kota Surabaya

b) Budaya

Budaya mobilitas yang tinggi masyarakat kota Surabaya karena mayoritas penduduknya adalah pekerja, sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan mudah dalam setiap prosesnya yang mana tidak mengganggu waktu masyarakat dalam waktu bekerja. Kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan inovasi si anti ribet ini banyak diterima masyarakat karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c) Sumber Daya Alat

Sumber daya alat yang digunakan untuk mensukseskan inovasi layanan si anti ribet ini adalah handphone yang bisa secara langsung mengakses link <https://tilang.kejaksaan.go.id> agar bisa segera diproses dan dokumen tilang bisa siap dikirim kerumah.

2. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

Faktor penghambat dalam proses wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti dengan pihak kantor kejaksaan negeri Surabaya adalah selama berjalannya proses inovasi ini belum ada faktor penghambat yang sangat besar tetapi kemampuan

masyarakat terkait mekanisme pelayanan secara online kurang dan tidak bisa disamaratakan. Masyarakat yang tingkat pendidikan cenderung rendah dan tidak menguasai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengalami kesulitan untuk bisa mengakses sistem yang anti ribet, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan inovasi layanan ini dalam masalah tilang. Dalam hal ini pihak Kejaksaan menggunakan sosial media sebagai alat untuk sosialisasi kepada masyarakat melalui Instagram sebagai berikut :



Gambar 4.13 Sosialisasi Kejaksaan Negeri Surabaya Pada Tahun 2017 Melalui Instagram

Sumber : Instagram kejaksaan.negeri.surabaya

Sosialisasi Gambar diatas adalah pelayanan antar barang bukti tilang oleh pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya pada tanggal 06 September 2017.



Gambar 4.14 Sosialisasi Kejaksaan Negeri Surabaya Pada Tahun 2018 Melalui Instagram

Sumber : Instagram kejaksaan.negeri.surabaya

Sosialisasi Gambar diatas adalah layanan Si Anti Ribet dalam mengurus berkas tilang secara online melalui link <https://tilang.kejaksaan.go.id> pada tanggal 22 September 2018.



Gambar 4.15 Sosialisasi Kejaksaan Negeri Surabaya Pada Tahun 2019 Melalui Instagram

Sumber : Instagram kejaksaan.negeri.surabaya

Sosialisasi Gambar diatas adalah pemberitahuan kepada masyarakat tentang informasi dan layanan Si Anti Ribet pada tanggal 18 Januari 2019.

Dalam sosialisasi pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya adalah ajakan kepada masyarakat untuk lebih mengenal dan mengetahui layanan Si Anti Ribet (Siap Antar Tilang ke Rumah Dengan Cepat), tetapi pada kenyataanya banyak sekali masyarakat yang memang tidak semuanya menggunakan sosial media seperti Instagram, Facebook contohnya dalam faktor usia yang lebih tua itu akan merasa kesulitan Ketika dihadapkan dengan pelayanan yang berbasis teknologi.

Berikut data pengguna inovasi layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya pada tahun 2018 sampai tahun 2021 :

Tabel 4.2

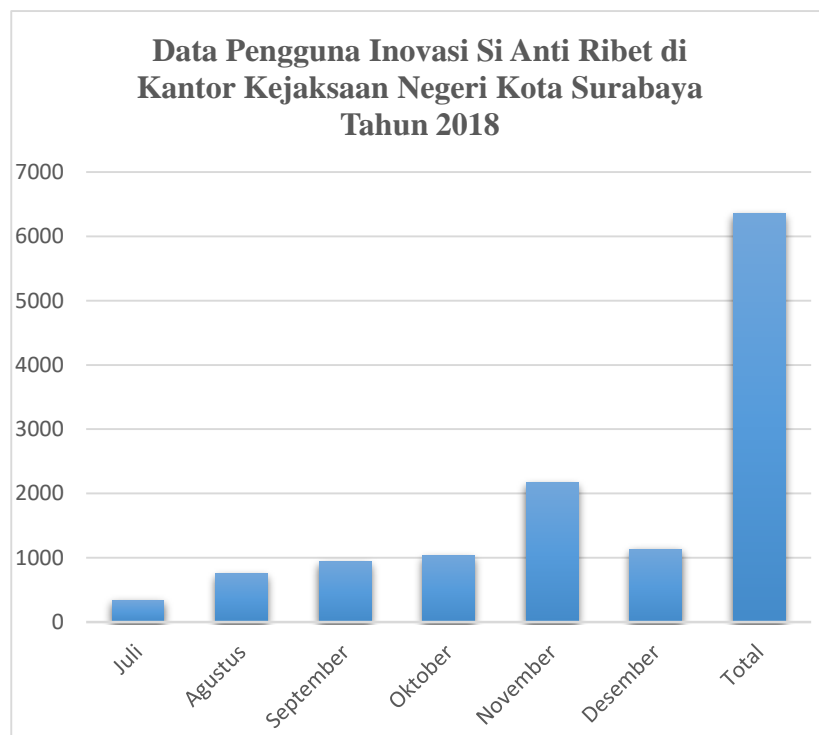
**Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor
Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2018**

Data Pengguna Inovasi Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2018	
Bulan	Jumlah Pengguna
Juli	340
Agustus	753

September	934
Oktober	1028
November	2167
Desember	1135
Total	6357

Sumber : Data Primer di Olah

Pada tahun 2018 menurut Tabel 4.2 Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya di bulan Juli sampai dengan Desember sangat meningkat sebanyak 6357 orang.



Gambar 4.16 Diagram Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2018

Sumber : Data Primer di Olah

Dapat dilihat pada Gambar 4.16 Diagram Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2018 sudah menunjukkan bahwa pengguna Si Anti Ribet pada bulan Juli sampai dengan Desember meningkat.

Tabel 4.3

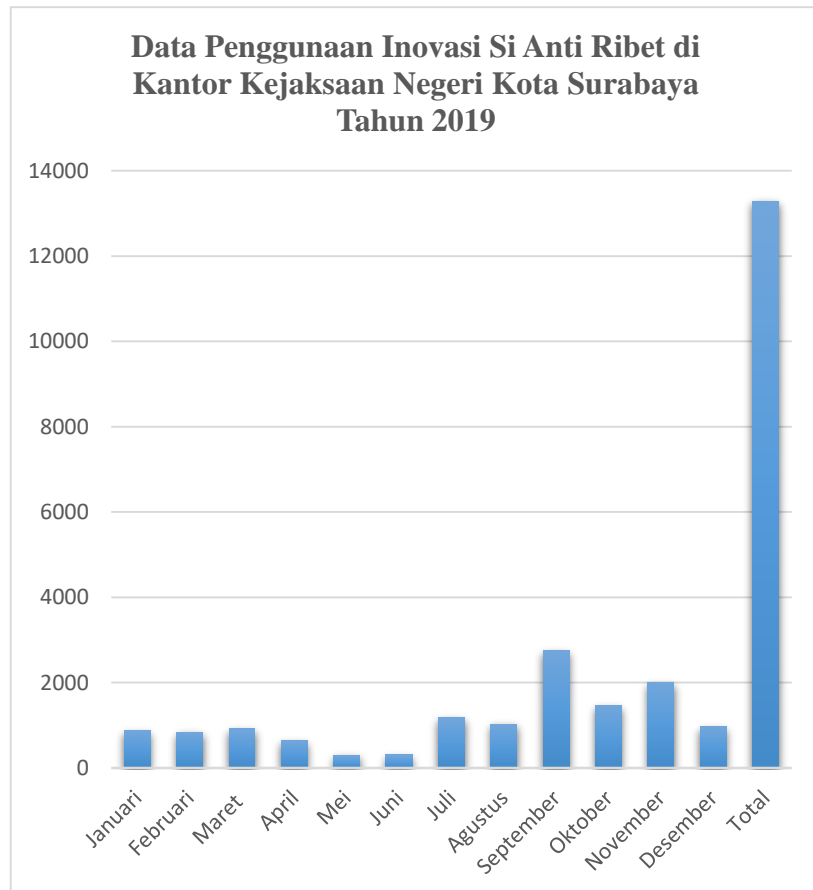
**Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor
Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2019**

Data Pengguna Inovasi Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2019	
Bulan	Jumlah Pengguna
Januari	876
Februari	843
Maret	918
April	648
Mei	302
Juni	306
Juli	1180
Agustus	1026
September	2752
Oktober	1459
November	2001
Desember	975
Total	13286

Sumber : Data Primer di Olah

Pada tahun 2019 menurut Tabel 4.3 Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota

Surabaya di bulan Januari sampai dengan Desember menurun sebanyak 13286 orang.



Gambar 4.17 Diagram Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2019

Sumber : Data Primer di Olah

Dapat dilihat pada Gambar 4.17 Diagram Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2019 menunjukkan bahwa pengguna Si Anti Ribet pada bulan Januari sampai dengan Desember mengalami penurunan.

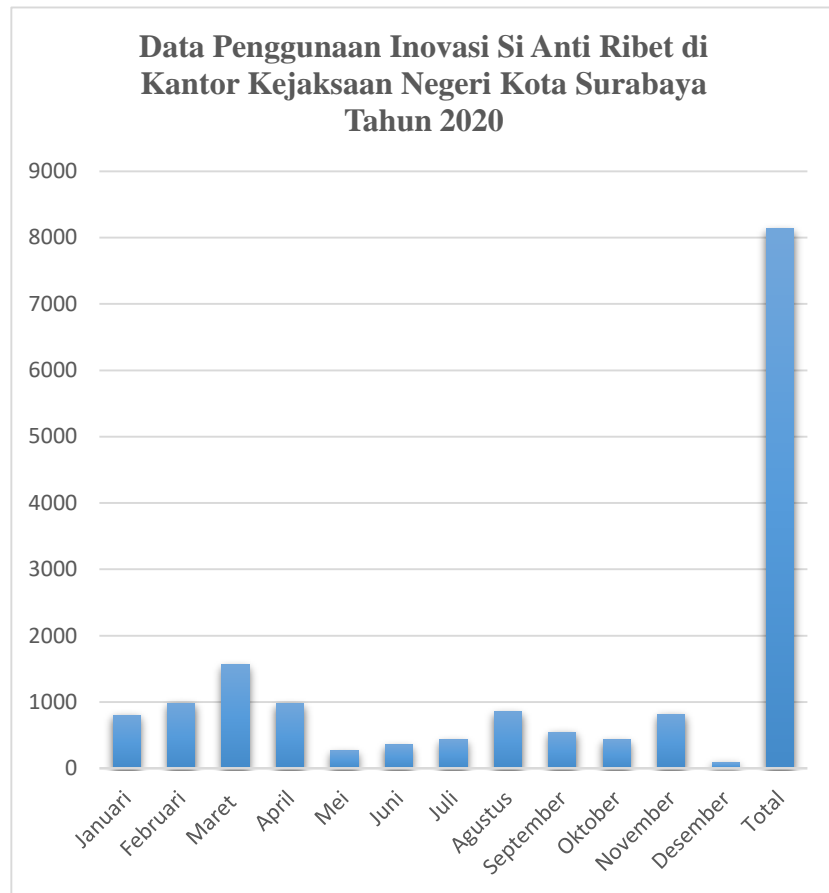
Tabel 4.4

**Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor
Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2020**

Data Penggunaan Inovasi Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2020	
Bulan	Jumlah Pengguna
Januari	800
Februari	987
Maret	1565
April	979
Mei	270
Juni	354
Juli	433
Agustus	859
September	544
Oktober	434
November	814
Desember	92
Total	8131

Sumber : Data Primer di Olah

Pada tahun 2020 menurut Tabel 4.4 Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya di bulan Januari sampai dengan Desember semakin menurun karena jumlah masyarakat yang terkena tilang berkurang yaitu 8131 orang.



Gambar 4.18 Diagram Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2020

Sumber : Data Primer di Olah

Dapat dilihat pada Gambar 4.18 Diagram Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2020 menunjukkan bahwa pengguna Si Anti Ribet pada bulan Januari sampai dengan Desember mengalami penurunan karena jumlah masyarakat yang terkena tilang berkurang.

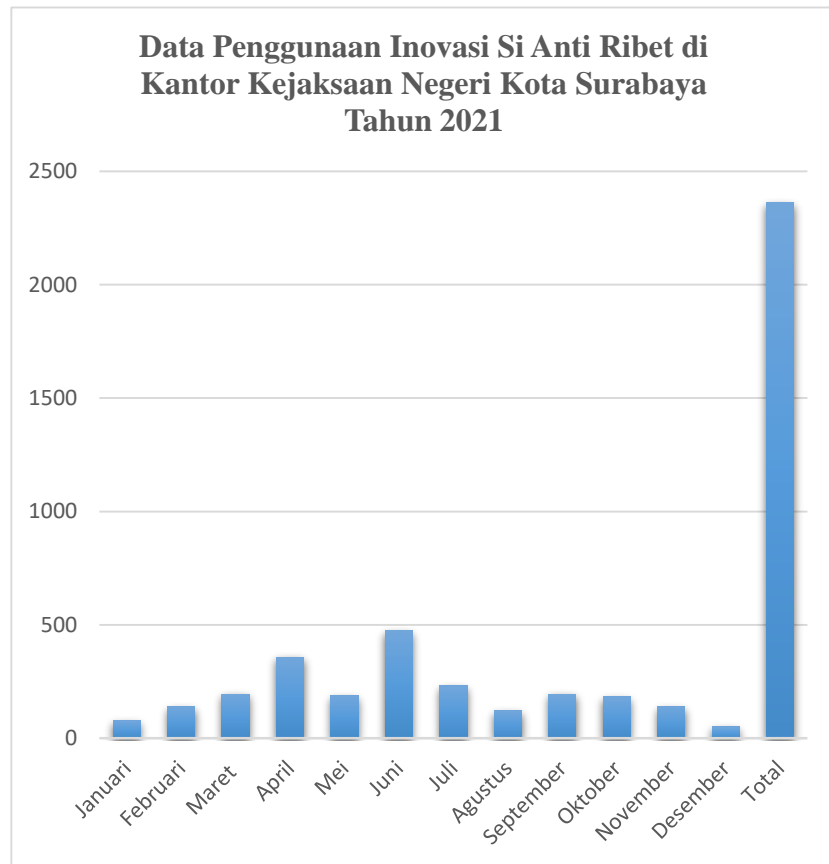
Tabel 4.5

**Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor
Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2021**

Data Penggunaan Inovasi Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2021	
Bulan	Jumlah Pengguna
Januari	78
Februari	139
Maret	196
April	358
Mei	189
Juni	476
Juli	232
Agustus	122
September	196
Oktober	183
November	141
Desember	52
Total	2362

Sumber : Data Primer di olah

Pada tahun 2021 menurut Tabel 4.5 Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya di bulan Januari sampai dengan Desember semakin menurun karena jumlah masyarakat yang terkena tilang berkurang yaitu 2362 orang.



Gambar 4.19 Diagram Data Penggunaan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2021

Sumber : Data Primer di olah

Dapat dilihat pada Gambar 4.19 Diagram Data Pengguna Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya Tahun 2021 menunjukkan bahwa pengguna Si Anti Ribet pada bulan Januari sampai dengan Desember mengalami penurunan yang sangat drastis karena jumlah masyarakat yang terkena tilang berkurang.

Adapun matriks perbandingan sebelum dan sesudah adanya layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sebagai berikut :

Tabel 4.6
Matriks Perbandingan Sebelum dan Sesudah Adanya Si Anti Ribet

Sebelum Adanya Si Anti Ribet	Setelah Adanya Si Anti Ribet
Datang ke Kantor Kejaksaan	Tidak perlu datang ke Kantor Kejaksaan
Rugi waktu dan harus mengantri berjam-jam saat mengambil berkas tilang	Hemat waktu dan tidak perlu mengantri karena layanan si anti ribet ini bisa diakses kapan saja dan dimana saja
Banyaknya antrian masyarakat yang terkena tilang di Kantor Kejaksaan	Dapat memecah antrian pengambilan berkas tilang
Pembayaran Tunai langsung di Kantor Kejaksaan	Pembayaran Transfer tanpa harus datang ke Kantor Kejaksaan
Banyak calo yang mengambil kesempatan untuk menguruskan berkas tilang	Meminimalisir adanya calo dalam pengambilan berkas tilang

Sumber : Data Primer di Olah

Dan juga terdapat matriks perbandingan dalam menggunakan layanan Si Anti Ribet dengan berbasis Website dan Aplikasi di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sebagai berikut :

Tabel 4.7**Matriks Perbandingan Menggunakan Website dan Aplikasi**

Berbasis Website	Berbasis Aplikasi
Lebih mudah diakses oleh masyarakat	Pengguna harus mengunduh aplikasi terlebih dahulu
Tidak bisa diakses jika tidak memiliki koneksi internet	Memungkinkan untuk diakses saat tidak memiliki koneksi internet
Biaya yang dibutuhkan untuk mengembangkan mobile website relatif terjangkau	Pengembangan mobile app membutuhkan biaya cukup besar
Dalam menggunakan website bisa dengan mudah dibagikan kepada sesama pengguna melalui tautan	Aplikasi tidak bisa dibagikan kepada sesama pengguna
Notifikasi baru bisa dilihat ketika pengguna membuka website	Terdapat notifikasi pada aplikasi yang akan muncul meskipun aplikasi tidak bisa dibuka
Pengguna tidak bisa menggabungkan fitur <i>handphone</i> ke dalam website	Pengguna bisa menghubungkan fitur <i>handphone</i> seperti kamera dengan GPS dengan aplikasi

Sumber : Data Primer di Olah

Dari matriks diatas dapat di simpulkan bahwa pelayanan si anti ribet berbasis website lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan berkas tilang dengan baik dan cepat melalui online..

4.3. Pembahasan

Sumber data yang berupa hasil wawancara kepada pegawai kejaksaan negeri kota surabaya ataupun masyarakat yang berlanjut dengan interpretasi data, bahwa peneliti akan mencoba untuk membahas makna dari hasil penelitian ini seobyektif mungkin.

Obyektivitas mempunyai peran yang sangat penting untuk mengambil kesimpulan dari makna sebuah penelitian, agar dapat memberi manfaat untuk kalangan instansi di pemerintah pelaksana kebijakan maupun manfaat untuk kelompok masyarakat. Sebagai peneliti mahasiswi akhir dari fakultas Ilmu Administrasi tentunya sangat mendambakan penelitian ini karena bisa dapat menambah ilmu maupun wawasan tentang administrasi publik. Menelaah dari interpretasi data yang ada, berdasarkan Inovasi Layanan Si Anti Ribet yang di ciptakan oleh pihak kejaksaan negeri kota surabaya, dihadirkan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan tilang. Inovasi menurut Yogi Suwarno dalam bukunya (2008) adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan yang

berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Dengan mengetahui sejauh mana tahap perkembangan inovasi layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya, apakah dalam inovasi ini sudah memudahkan masyarakat dalam hal memberi pelayanan kepada masyarakat yang mengalami tilang. Dalam hal ini peneliti akan membahas 4 (empat) dari 5 (lima) inovasi pelayanan dikarenakan peneliti menyesuaikan penelitian lapangan dan yang peneliti gunakan yaitu teori dari Cook, Matthew dan Irwin (2013) yang meliputi Leadership (Kepemimpinan), Management/Organisasi (Manajemen Organisasi), Human Capital (Kemampuan sumber daya manusia), Technology (Teknologi). Sedangkan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan inovasi si anti ribet dapat di jabarkan sebagai berikut :

Dalam adanya keberadaan inovasi Si Anti Ribet ini sudah memudahkan masyarakat dalam mengurus masalah tilang dan penilaian positif dari pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya ke pengguna Si Anti Ribet yaitu dengan menyediakan layanan Si Anti Ribet ini masyarakat bisa lebih mudah dan terbantu. Sebagaimana masyarakat juga memberikan apresiasi ke layanan Si Anti Ribet, jadi memang tepat sasaran dan dibutuhkan masyarakat Surabaya. Keunggulan dari inovasi Si Anti Ribet yaitu dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang mengalami tilang dan dari penelitian ini dapat ditunjukkan melalui 4 (empat) dari 5 (lima) dimensi tersebut.

4.3.1. *Leadership*/Kepemimpinan

Dalam faktor *Leadership* atau kepemimpinan sudah menunjukkan tanggung jawab yang besar, dengan banyaknya masyarakat yang sudah menggunakan inovasi ini dapat disimpulkan bahwa peran kepemimpinan sudah bisa dikatakan berhasil dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

4.3.2. *Managemen/Organizations* atau Manajemen Organisasi

Untuk *Managemen Organisasi* atau manajemen resiko sudah menunjukkan berbagai strategi yang dilakukan sesuai dengan visi misi dan nilai- nilai yang dapat membuat tujuan dari organisasi dapat tercapai. Dalam beberapa strategi yang sudah di buat berdasarkan visi misi adalah memberikan pengarahan, sosialisasi baik secara langsung atau melalui media sosial seperti radio dan website (<https://www.kejaksaan.go.id>)

4.3.3. *Human Capital*/Sumber Daya Manusia

Dalam kemampuan sumber daya manusia atau *Human Capital* merupakan sumber utama sebagai inti penggerak dalam sebuah organisasi. Human capital adalah aset tidak berwujud yang tidak mudah untuk diukur mengingat manusia memiliki sifat yang dinamis dan relatif berubah seiring dengan perubahan situasi dan kondisi. Pelatihan atau bimbingan yang dilakukan oleh pihak kejaksaan negeri kota surabaya dapat memicu peningkatan kemampuan sumber daya manusia, sehingga dalam penerapan inovasi si anti ribet ini dapat dikatakan sudah berhasil kerana banyak membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalah tilang. Untuk

peningkatan kemampuan sumber daya manusia di kejaksaan negeri kota Surabaya menjadi keunggulan dalam pembangunan sehingga hasil akhir dari tujuan dapat tercapai dengan baik.

4.3.4. *Technology/Teknologi*

Dalam kemajuan teknologi atau *technology* sudah bisa dirasakan dan dilihat seperti sekarang dimana dalam inovasi si anti ribet dapat berjalan dengan baik antara pengguna dan pegawai pelayanan si anti ribet, dari berbagai keuntungan dalam majunya teknologi untuk inovasi si anti ribet juga sudah banyak dirasakan oleh masyarakat seperti : mempermudah akses terhadap informasi terbaru, mempercepat arus informasi, dan mempermudah komunikasi dengan individu lainnya yang jauh atau dekat. Dari pernyataan diatas dapat kita simpulkan bahwa sangat pentingnya teknologi untuk kemajuan kehidupan masyarakat maupun kemajuan inovasi si anti ribet.

Tabel 4.8

Pembahasan

No	Dimensi	Interprestasi
1	<i>Leadership/Kepemimpinan</i>	Dalam tanggung jawab dan peran kepemimpinan sangat penting berpengaruh dalam mencapai tujuan yang telah dibuat sebelumnya, dengan proses yang melahirkan ide kreatif dapat menjadikan peran kepemimpinan yang baik dalam menciptakan inovasi yang membantu masyarakat dan bagian pelayanan di kantor kejaksaan negeri kota Surabaya.
2	<i>Management/Organization</i> Manajemen/Organisasi	Dengan terbentuknya identitas yang baik dari kantor kejaksaan negeri kota

		surabaya pada dasarnya berpengaruh dengan visi misi, strategi dan nilai, begitu juga dengan inovasi si anti ribet yang sudah berjalan dengan baik karena terbentuknya inovasi ini berdasarkan pengembangan pegawai, peningkatan jaringan inovasi dan kinerja inovasi.
3	<i>HumanCapital/Kemampuan Sumber Daya Manusia</i>	Pengembangan staf yang dilakukan di kejaksaan negeri kota surabaya merupakan langkah untuk meningkatkan sumber daya manusia sehingga bisa membuat keterampilan pegawai kejaksaan negeri untuk meningkatkan pelayanan khususnya dalam inovasi si anti ribet ini sudah berjalan dengan baik dan cepat.
4	<i>Technology/Teknologi</i>	Memfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah proses berjalannya inovasi dengan baik, sehingga dalam pencapaian tujuan inovasi si anti ribet sangat berpengaruh dengan berkembangnya teknologi, karena bisa dilihat dari faktor penting tercapaiannya tujuan inovasi ini merupakan majunya teknologi yang dapat digunakan semua orang baik dari masyarakat maupun bagian pelayanan.

Sumber : Data Primer di Olah

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian, bisa disimpulkan bahwa untuk menjawab rumusan masalah, sudut pandang dalam teoritis akan menjawab rumusan masalah yaitu bagaimana penerapan inovasi layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Surabaya dan apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Surabaya, peneliti menggunakan beberapa fokus penelitian inovasi pelayanan dari Cook, Matthew dan Irwin (2013). Berikut rumusan masalah yang dapat dipaparkan :

A. Dalam Inovasi Layanan Si Anti Ribet ini peneliti dapat menyimpulkan 4 (empat) dari 5 (lima) indikator, yaitu :

a) Leadership atau Kepemimpinan

Dalam kepemimpinan dapat dinilai cukup baik karena dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang sudah menggunakan inovasi ini dan masyarakat juga merasa cukup puas dengan inovasi layanan Si Anti Ribet dari Kejaksaan Negeri Kota Surabaya.

b) Management/Organization atau Managemen/Organisasi

Dari managemen organisasi telah menunjukkan keberhasilan sesuai dengan visi misi serta nilai-nilai yang sesuai, selain daripada itu strategi yang

dilakukan berdasarkan visi misi dapat dikatakan berhasil dalam memberikan pengarahan dan juga sosialisasi.

c) Human Capital atau Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia itu adalah suatu asset yang tidak terwujud dan mudah diukur karena manusia itu memiliki sifat yang relative berubah namun dngan pelatihan seta bimbingan yang dilaksanakan oleh pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya mampu meningkatkan Sumber Daya Manusia maka dari itu pelayanan Si Anti Ribet bisa dikatakan berhasil karena dapat mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan masalah tilang.

d) Technology atau Teknologi

Teknologi saat ini sudah mengalami kemajuan karena dapat dilihat dari inovasi Si Anti Ribet yang sudah mampu berjalan dengan baik dari pengguna atau dari pegawai pelayanan. Keuntungan dalam kemajuan teknologi untuk inovasi Si Anti Ribet telah dirasakan oleh masyarakat contohnya dapat mempermudah akses terhadap informasi terbaru mempercepat arus informasi serta sangat mempermudah komunikasi antar individu baik yang jauh maupun dekat.

B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelaksanan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

1. Faktor Pendukung dalam Pelaksanan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya adalah :

a) Sumber Daya Manusia

Untuk jumlah Sumber Daya Manusia yang memadai dan adanya sistem pelatihan. Sumber Daya Manusia di kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya sudah cukup memadai khususnya untuk mengelola inovasi si anti ribet. Sumber Daya Manusia yang tersedia pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 di kantor Kejaksaan Negeri kota surabaya

b) Budaya

Budaya mobilitas yang tinggi masyarakat kota Surabaya karena mayoritas penduduknya adalah pekerja, sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan mudah dalam setiap prosesnya yang mana tidak mengganggu waktu masyarakat dalam waktu bekerja. Kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan inovasi si anti ribet ini banyak diterima masyarakat karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c) Sumber Daya Alat

Sumber daya alat yang digunakan untuk mensukseskan inovasi layanan si anti ribet ini adalah handphone yang bisa secara langsung mengakses link <https://tilang.kejaksaan.go.id> agar bisa segera diproses dan dokumen tilang bisa siap dikirim kerumah.

2. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Layanan Si Anti Ribet di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

Faktor penghambat dalam proses wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti dengan pihak kantor kejaksaan negeri surabaya adalah selama berjalannya proses inovasi ini belum ada faktor penghambat yang sangat besar tetapi kemampuan masyarakat terkait mekanisme pelayanan secara

online kurang dan tidak bisa disamaratakan. Masyarakat dalam tingkat pendidikan yang rendah dan tidak menguasai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengalami kesulitan untuk bisa mengakses si anti ribet, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan inovasi layanan ini dalam masalah tilang. Dalam hal ini pihak kejaksaan menggunakan sosial media sebagai alat untuk sosialisasi kepada masyarakat untuk lebih mengenal dan mengetahui layanan Si Anti Ribet (Siap Antar Tilang ke Rumah Dengan Cepat), tetapi pada kenyataannya banyak sekali masyarakat yang memang tidak semuanya menggunakan sosial media seperti Instagram, facebook contohnya dalam faktor usia yang lebih tua itu akan merasa kesulitan Ketika dihadapkan dengan pelayanan yang berbasis teknologi.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas maka peneliti mencoba untuk memberikan saran dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Si Anti Ribet Di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Surabaya adalah :

- a) Diharapkan pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya memberikan sosialisasi sesering mungkin melalui media sosial maupun secara langsung turun lapangan supaya lebih banyak lagi masyarakat yang menggunakan inovasi si anti ribet. Dan juga pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya bisa bekerjasama dengan pihak kepolisian pada waktu tilang jadi bisa mensosialisasikan Si Anti Ribet kepada pelanggar.

- b) Dalam menerapkan inovasi Si Anti Ribet telah memberikan hasil yang terbaik terhadap kemudahan tilang, maka dari itu karena pihak Kejaksaan Negeri Kota Surabaya perlu untuk tetap mempertahankan hal tersebut agar bisa memunculkan inovasi baru yang lebih baik untuk masyarakat.
- c) Kurangnya pengetahuan teknologi membuat masyarakat menjadi kesulitan dalam menggunakan inovasi Si Anti Ribet, maka perlu di sosialisasikan lagi kepada masyarakat melalui berbagai cara seperti iklan ataupun slogan dan juga brosur di jalan raya agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui cara menggunakan inovasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dayang Erawati Djamrut. 2015. Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*.
- Gusti Nur Syifa, Deli Anhar, Nikhrawi Hamdie. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gaya Media*
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Jakarta: Mandar Maju.
- Kasmir, 2005, Etika customer service, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada*
- Kristina Dwi Pebrian. 2019. Inovasi Layanan Delivery Tilang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kejaksaan Negeri Surabaya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
- <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/18896.D>
i Diakses Kamis 03 Oktober 2019 pukul 08.00 wib
- Mariaa Agustini Permata Sari. 2014. Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. Jurnal Borneo Administrator.
- Nirmala. 2020. Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Niswatun Nafiah. 2019. *Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Limbangan*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Pratiwi Dwi Agesti. 2018. *Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Uji Kir (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Hukum, Universitas Negeri Surabaya.

<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/22387>.

Diakses Sabtu 05 Oktober 2019 pukul 12.00 wib.

<https://media.neliti.com/media/publications/108594-ID-inovasi-pelayanan-publik-studi-kasus-per.pdf> . Diakses pada Sabtu 18 April 2020 pukul 13.00

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2018. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Syafiie Inu Kencana Welasari. 2015. *Ilmu Administrasi*. Tahun. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

Tangkilisan, Hesar Nogi S. 2005. Manajemen Publik, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana

Teori Moenir pada buku yang di terbitkan oleh Kurniawan pada tahun 2005.

Teori Wasistiono pada buku yang di terbitkan oleh Hardiyansyah pada tahun 2011.

Peraturan-Peraturan

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014
tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat*

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
tentang Pedoman Pelayanan Publik*

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993
tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Kebijakan Publik

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA SKRIPSI

a. Leadership (Kepemimpinan)

1. Bagaimana peran kepemimpinan di Kejaksaan negeri kota surabaya dalam penerapan pelayanan si anti ribet, apakah sudah berjalan efektif ?
2. Bagaimana respon saudara dengan terciptanya inovasi Si Anti Ribet oleh Kepala Kejaksaan Negeri kota Surabaya ?

b. Management/Organization (Manajemen/Organisasi)

1. Bagaimana cara membentuk nilai dan strategi dalam pelaksanaan inovasi si anti ribet ini ?
2. Bagaimana respon saudara mengetahui alur atau mekanisme penerapan inovasi si anti ribet di Kejaksaan negeri kota surabaya ?

c. Human Capital (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

1. Bagaimana pengembangan staf atau pelatihan teknis pada seluruh operator di Kejaksaan negeri kota surabaya?
2. Bagaimana saudara mengetahui bahwa inovasi si anti ribet yang diciptakan oleh kantor Kejaksaan sudah berjalan dengan baik ?

d. Technology (Teknologi)

1. Apakah faktor teknologi mempengaruhi dalam penerapan inovasi si anti ribet ?
2. Menurut saudara bagaimana kelengkapan teknologi dalam pelaksanaan inovasi si anti ribet ?

DATA HASIL SURVEY PENELITIAN

SOP PELAYANAN SI ANTI RIBET

1. Jam aktif operator jam 9 sampai 3 sore
2. Untuk Surat tilang kurir wajib menerima surat tilang asli kepelanggar tilang
3. Kurir tdk boleh melakukan pungli diluar denda tilang
4. Kurir wajib fast respon apabila ada pelanggar tanya tentang tilang
5. Pengiriman berkas tilang pada hari Senin-Minggu jam 8-5 sore
6. Pengiriman seluruh wilayah Surabaya (Sidoarjo - Gresik tidak bisa kecuali cod di perbatasan)

DOKUMENTASI



**Tempat Penelitian Kejaksaan Negeri Surabaya yang beralamat di
Jl. Raya Sukomanunggal Jaya No.1, Sukomanunggal, Kec. Sukomanunggal,
Kota SBY, Jawa Timur 60188**



Tempat Parkir Roda 4



Tempat Parkir Roda 2



Dokumentasi pada saat di tempat penelitian



Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kejaksaan Negeri Kota Surabaya

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN



KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI JAWA TIMUR
KEJAKSAAN NEGERI SURABAYA
Jalan Raya Sukomanunggal Jaya No.1 Kota Surabaya
Telp. (031) 7382299 Fax. (031) 7382298 <https://www.kejari-surabaya.go.id>

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-~~C~~C /M.5.10/Cp.2/02/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : INAWATI, S.H.
NIP : 19711118 199203 2 005
Pangkat : Madya Wira TU (III/c)
Jabatan : Plh. Kepala Urusan Kepegawaian

Menyatakan bahwa mahasiswi Universitas Dr. Soetomo Surabaya yang namanya tersebut dibawah ini :

- MEITA DIAN PARMIDI
NIM. 2018020052

Telah melakukan Penelitian di Kejaksaan Negeri Surabaya.

Demikian surat keterangan kami sebagai bahan pertimbangan lebih lanjut.

Surabaya, 07 Februari 2022
An. KEPALA KEJAKSAAN NEGERI SURABAYA
KEPALA SUB BAGIAN PEMBINAAN
U.B
PLH. KEPALA URUSAN KEPEGAWAIAN

INAWATI, S.H.
Madya Wira TU NIP. 19711118 199203 2 005

