

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam sektor publik merupakan bagian penting dari upaya pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya mempermudah akses, tetapi juga dapat meningkatkan kecepatan, akurasi, dan transparansi dalam proses pelayanan. Dalam konteks reformasi birokrasi, layanan digital menjadi instrumen untuk mengurangi hambatan administratif dan memperbaiki kualitas interaksi antara masyarakat dan penyelenggara layanan.

Kejaksaan Negeri Rejang Lebong sebagai salah satu unit kerja Kejaksaan Republik Indonesia telah mengadopsi layanan digital untuk memperkuat efektivitas pelayanan publik. Platform layanan digital seperti PTSP Online dan layanan tilang elektronik diharapkan mampu mengoptimalkan proses pelayanan, terutama dalam hal penyampaian informasi, pengajuan permohonan, serta penyelesaian berbagai keperluan administrasi hukum. Implementasi ini merupakan langkah penting menuju pelayanan publik yang lebih modern dan responsif.

Namun demikian, penerapan layanan digital membutuhkan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa sistem yang dibangun tidak hanya tersedia, tetapi juga berfungsi dengan baik dan sesuai kebutuhan pengguna. Tantangan seperti keterbatasan akses internet, antarmuka yang tidak intuitif, ketidaksesuaian alur layanan, maupun ketidakpahaman pengguna masih dapat menghambat efektivitas layanan digital. Oleh karena itu, pengukuran kualitas layanan digital perlu dilakukan secara mendalam.

Sebagai salah satu upaya untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan, Kejaksaan Negeri Rejang Lebong secara rutin melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil survei IKM selama periode 2023 hingga semester I tahun 2025, kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori “baik” hingga “sangat baik”. Hasil penilaian tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023-2025

No	Nama Layanan	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		
		2023	2024	2025 (Semester I)
1.	Pelayanan Tilang	80,3 (Baik)	86,11 (Baik)	79,11 (Baik)
2.	Pelayanan PTSP	92,67 (Sangat Baik)	92,67 (Sangat Baik)	91,5 (Sangat Baik)

Sumber: Laporan SKM Kejaksaan Negeri Rejang Lebong

Meskipun capaian IKM menunjukkan hasil yang positif, terdapat variasi nilai pada beberapa jenis layanan, seperti pada Pelayanan Tilang yang mengalami fluktuasi selama tiga tahun terakhir. Indeks Kepuasan Masyarakat memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan pengguna, tetapi belum mampu mengidentifikasi atribut spesifik yang memerlukan peningkatan, terutama pada layanan digital.

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan evaluatif yang lebih mendalam melalui kombinasi metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD). Metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, IPA digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan, sedangkan QFD digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pengguna ke dalam rekomendasi teknis peningkatan layanan.

Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas layanan digital di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong serta menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat mendukung peningkatan pelayanan publik secara berkelanjutan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan digital pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong berdasarkan persepsi masyarakat?
2. Atribut layanan apa saja yang menunjukkan kesenjangan antara tingkat

kepentingan dan kinerja sehingga perlu diprioritaskan untuk diperbaiki?

3. Bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan digital yang dapat dirumuskan melalui kerangka analitis yang mengombinasikan CSI, IPA, dan QFD?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kualitas layanan digital berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital yang diselenggarakan oleh Kejaksaan Negeri Rejang Lebong.
2. Menganalisis kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan guna mengidentifikasi layanan yang membutuhkan prioritas perbaikan.
3. Menyusun rekomendasi teknis peningkatan kualitas layanan berdasarkan hasil analitis yang mengombinasikan metode CSI, IPA, dan QFD.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan agar ruang lingkup penelitian tetap jelas dan terarah, yaitu:

1. Penelitian difokuskan pada layanan digital pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong.
2. Layanan digital yang ditelaah dibatasi pada PTSP Online dan layanan tilang elektronik.
3. Variabel penelitian mengacu pada indikator kualitas layanan digital yang relevan dengan model SERVQUAL dan ketentuan pengukuran pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
4. Data penelitian diperoleh dari responden yang telah menggunakan layanan digital tersebut selama periode penelitian.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam bentuk:

1. Menyediakan gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong.
2. Menjadi dasar evaluasi bagi instansi dalam menilai sejauh mana kualitas layanan digital telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.
3. Memberikan rekomendasi strategis yang dapat digunakan sebagai acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan digital.
4. Mendukung upaya penguatan reformasi birokrasi melalui layanan publik yang lebih efektif dan responsif.

1.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan digital. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis tersebut akan menjadi dasar dalam penyusunan strategi perbaikan layanan digital melalui metode *Quality Function Deployment* (QFD).

1.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar, sistematika penulisan skripsi ini terdiri atas lima bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tinjauan umum, landasan teori, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tahapan penelitian beserta deskripsi setiap tahapannya, serta penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan variabel pada metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil uji instrumen dan deskripsi penelitian, serta pembahasan mengenai kualitas layanan digital pada Kejaksaan Negeri Rejang Lebong menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Quality Function Deployment (QFD)*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari seluruh rangkaian penelitian serta memberikan saran yang dapat dijadikan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas layanan digital di Kejaksaan Negeri Rejang Lebong.