

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL
PENGUNA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
LAYANAN HUKUM GRATIS KEJAKSAAN TINGGI LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

**LIANA AYU PRATIWI
2216041141**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL PENGGUNA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN HUKUM GRATIS KEJAKSAAN TINGGI LAMPUNG

Oleh

LIANA AYU PRATIWI

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Namun, pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima, termasuk aspek emosional yang dirasakan selama proses pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 79 responden yang ditentukan menggunakan teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t-hitung sebesar 5,561 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Faktor emosional pengguna layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t-hitung sebesar 6,438 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F-hitung sebesar 24,348 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,374 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 37,4% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 62,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Faktor Emosional, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Layanan Hukum Gratis.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EMOTIONAL FACTORS OF SERVICE USERS ON PUBLIC SATISFACTION IN FREE LEGAL SERVICES AT THE LAMPUNG HIGH PROSECUTOR'S OFFICE

By

LIANA AYU PRATIWI

Public satisfaction is an important indicator in assessing the success of public services. However, in the free legal aid services provided by the Lampung High Prosecutor's Office, there is still a gap between community expectations and the quality of services received, including the emotional experiences felt during the service process. This study aims to analyze the influence of service quality and users' emotional factors on community satisfaction with the free legal aid services at the Lampung High Prosecutor's Office. The research employed a quantitative method with an associative approach. The sample consisted of 79 respondents selected using a saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 25. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction, with a t-value of 5.561 and a significance level of $0.000 < 0.05$. Users' emotional factors also have a positive and significant effect on community satisfaction, with a t-value of 6.438 and a significance level of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, service quality and users' emotional factors significantly influence community satisfaction, as evidenced by an F-value of 24.348 and a significance level of $0.000 < 0.05$. The Adjusted R^2 value of 0.374 indicates that these two variables explain 37.4% of the variation in community satisfaction, while the remaining 62.6% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Emotional Factors, Public Satisfaction, Public Services, Free Legal Services.*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL
PENGUNGGUNA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
LAYANAN HUKUM GRATIS KEJAKSAAN TINGGI LAMPUNG**

Oleh

LIANA AYU PRATIWI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMNISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
FAKTOR EMOSIONAL PENGGUNA
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA LAYANAN HUKUM
GRATIS KEJAKSAAN TINGGI LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

Tiana Ayu Pratiwi

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2216041141

Program Studi

: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



1. Komisi Pembimbing

Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.

NIP. 19821212 200801 2017

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

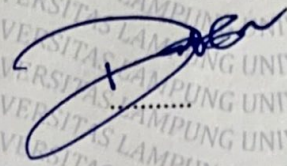
Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si.

NIP. 19700914 200604 2 001

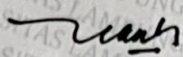
MENGESAHKAN

1. Tim penguji

Ketua : Dewie Brima Atika, S.IP, M.Si



Penguji Utama : Prof. Dr. Bambang Utoyo S, M.Si



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si
NIP. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juni 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 11 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Liana Ayu Pratiwi
NPM. 2216041141

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Liana Ayu Pratiwi, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 13 Juni 2004 yang merupakan anak pertama dari dua bersaudara, putri dari pasangan Bapak Laeli dan Ibu Masra Dewi.

Jenjang pendidikan Penulis dimulai dari TK Kuntum pada tahun 2009-2010, dilanjutkan di SDN 2 Beringin Raya pada tahun 2010-2016. Setelah lulus, Penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 14 Bandar Lampung pada tahun 2016-2019 dan melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMAN 7 Bandar Lampung pada tahun 2019-2022. Pada tahun 2022 Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) dan dinyatakan lulus pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada tahun 2022.

Selama masa perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Unila Penulis mengikuti berbagai kegiatan baik akademik maupun non akademik dalam menunjang kapasitas diri Penulis. Penulis mulanya bergabung pada Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA) FISIP Unila dan Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM) FISIP Unila. Pada saat menjadi mahasiswa, penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2025 di Desa Leping Besar, Kecamatan Abung Barat, Kabupaten Lampung Utara. Selanjutnya Penulis ikut serta dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kejaksaan Tinggi Lampung.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(QS. Al-Baqarah: 286)

“Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once.”

Hidup terasa berat, terutama jika kamu mencoba untuk memikul semuanya
sekaligus.
(Taylor Swift)

“Semua jatuh bangun mu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang
menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaan
mu sebagai manusia”
(Baskara Putra – Hindia)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin, dengan ridha-Mu ya Allah di setiap langkah hamba,
akhirnya sampai pada penyelesaian skripsi ini.

Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga
skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya

dan

karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

Ayahanda dan Ibunda tercinta,

Ayah Laeli dan Ibu Masra Dewi

Adikku tersayang,

Nazwa Arifia

Terima kasih sahabat dan teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Administrasi
Negara, atas kebersamaan, dukungan, dan cerita selama ini

Almamater yang Penulis banggakan,

Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada Penulis, sehingga skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional Pengguna Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Layanan Hukum Gratis Kejaksaan Tinggi Lampung”** dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri teladan bagi seluruh umat manusia.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional Pengguna Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Layanan Hukum Gratis Kejaksaan Tinggi Lampung”** disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan, baik dari segi kemampuan maupun keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, data dan pembahasan dalam skripsi ini masih memerlukan pengembangan serta pengkajian lebih lanjut agar dapat lebih mendalam dan sesuai dengan kaidah ilmiah.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui sanwacana ini Penulis dengan penuh rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, di antaranya:

1. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing utama, terimakasih ibu atas bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai dengan sebaik-baiknya;

2. Prof. Dr. Bambang Utoyo S, M.Si., selaku Dosen Penguji terimakasih bapak atas saran, masukan, dan kritik yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini;
3. Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung;
4. Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
5. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara;
6. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis, terimakasih atas ilmu dan pembelajarannya;
7. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu tanpa mengurangi rasa hormat. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, dan dedikasi yang telah diberikan, sehingga penulis dapat mencapai tahap ini.
8. Kepada kedua orang tua Penulis, Ayah Laeli dan Ibu Masra Dewi. Terimakasih atas doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti. Segala yang telah diberikan menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi Penulis dalam menjalani proses hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tanpa peran dan dukungan Ayah dan Ibu, Penulis tidak akan sampai pada tahap ini. Semoga ayah dan ibu senantiasa diberikan kesehatan, umur yang panjang, rezeki yang berlimpah, perlindungan dimana pun berada, serta keberkahan hidup dan akhirat, Aamiin.
9. Kepada adik penulis, Nazwa Arifia. Terimakasih selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Kepada keluarga besar Penulis, khususnya mamak, bapak, nenek, kakek, tante, om, pakde, serta sepupu-sepupu, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dan perhatian yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

11. Kepada seluruh jajaran Kejaksaan Tinggi Lampung, khususnya para jaksa, ASN, dan staff, Penulis mengucapkan terima kasih atas waktu, tempat, bantuan dan dukungan yang telah diberikan selama proses penelitian.
12. Kepada M. Fadhil Pratama, penulis mengucapkan terimakasih atas perhatian, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis dan berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini, baik tenaga, materi, maupun waktu. Terimakasih atas kesediaannya untuk selalu mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, serta meluangkan waktu sebagai tempat berbagi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah memberikan kelancaran dalam mengejar cita-cita, impian, dan segala niat baik. Aamiin.
13. Kepada teman-teman seperjuangan Penulis, teman teman AMPATRA, DPM Solehah, KKN Lelang Besar, Adel, Aldi, Aura, Dhea, Dian, Fahrul, Gilang, Puyu, Safira, Selly, Talia, dan Zidan. Penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.
15. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terimakasih untuk diri sendiri, Liana Ayu Pratiwi atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan skripsi ini. Terimakasih karena telah berjuang sejauh ini, telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar kendali dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya, meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, dan perasaan ingin menyerah. Terimakasih karena sudah berani memilih mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk kuat untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Akhir kata Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Akan tetapi Penulis berharap kiranya karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Bandar Lampung, 17 Juni 2026

Penulis,

Liana Ayu Pratiwi

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pelayanan Publik	16
2.2.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	20
2.2.3 Kualitas Layanan	22
2.2.4 Faktor Emosional Pengguna Layanan	23
2.2.5 Kepuasan Masyarakat	25
2.2.6 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Masyarakat	28
2.2.7 Hubungan Faktor Emosional Pengguna Layanan dengan Kepuasan Masyarakat	30
2.3 Kerangka Berfikir	31
2.4 Hipotesis	32
III. METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Variabel Penelitian	34
3.3 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	35
3.4 Skala Pengukuran	38
3.5 Lokasi Penelitian	40

3.6	Populasi dan Sampel	40
3.7	Sumber Data	40
3.8	Teknik Pengambilan Data.....	41
3.9	Instrumen Penelitian.....	41
3.10	Teknik Analisis Data.....	48
3.11	Uji Hipotesis	52
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
4.2	Karakteristik Responden	59
4.3	Deskripsi Data	61
4.4	Hasil Analisis Data Regresi Linear Berganda	65
4.5	Hasil Uji Hipotesis	67
4.7	Pembahasan	71
V.	PENUTUP	85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran	86
	DAFTAR PUSTAKA.....	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Pengunjung Layanan Hukum Gratis pada Tahun 2023-2025	5
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	35
Tabel 4. Skala Likert	39
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	42
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Emosional Pengguna Layanan	42
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	43
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	44
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Faktor Emosional Pengguna Layanan..	44
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat	44
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 12. Hasil Uji Multikolonieritasnieritas	46
Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 14. Uji Statistik Deskriptif	48
Tabel 15. Interval Variabel Kualitas Layanan	49
Tabel 16. Interval Variabel Faktor Emosional Pengguna Layanan	50
Tabel 17. Interval Nilai IKM Variabel Kepuasan Masyarakat	51
Tabel 18. Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 19. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 20. Uji T Variabel Kualitas Layanan	68
Tabel 21. R^2 Variabel Kualitas Layanan.....	68
Tabel 22. Variabel Faktor Emosional Pengguna Layanan.....	68
Tabel 23. R^2 Variabel Faktor Emosional Pengguna Layanan.....	69
Tabel 24. Hasil Uji Simultan (F)	70
Tabel 25. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	32
Gambar 2. Struktur Organisasi Kejaksaan Tinggi Lampung	58
Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Usia Responden	59
Gambar 4. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 5. Data Responden Berdasarkan Jenis Permasalahan	61
Gambar 6. Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat	62
Gambar 7. Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan	63
Gambar 8. Hasil Jawaban Responden Variabel Faktor Emosional Pengguna Layanan	64

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak berwenang untuk memenuhi tuntutan masyarakat sekaligus melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaannya, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang bermutu tinggi dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas dari pemerintah karena mereka telah berkontribusi melalui retribusi, pembayaran pajak, dan berbagai jenis pungutan lainnya (Illanoputri, 2020).

Sebagai negara yang menganut prinsip hukum, Indonesia memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang bermutu, terbuka, serta dapat dipertanggungjawabkan bagi seluruh warga. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib menjalankan pelayanan berdasarkan asas kepentingan umum, keterbukaan, efisiensi, serta akuntabilitas. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum mencakup seluruh bentuk layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk juga oleh BUMN dan BUMD dalam wujud jasa atau barang. Pelayanan ini diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga seluruh masyarakat berkesempatan memperoleh jasa, barang, maupun layanan administratif yang disediakan oleh aparatur pelayanan publik.

Dalam pembangunan nasional, pelayanan publik yang prima bukan hanya mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi administrasi, tetapi juga menjadi salah satu penentu tingkat kepercayaan masyarakat terhadap negara. Oleh sebab itu, reformasi birokrasi yang telah digalakkan pemerintah sejak 2010 menempatkan pelayanan publik sebagai prioritas utama yang harus dibenahi dalam upaya membangun tata pemerintahan yang bersih, efektif, dan mampu merespons kebutuhan publik dengan baik.

Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi adalah pelayanan di bidang hukum. Pelayanan hukum berkaitan langsung dengan hak dan kewajiban warga negara serta menyangkut kepastian dan perlindungan hukum. Dalam praktiknya, pelayanan hukum sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti prosedur yang rumit, biaya yang tinggi, serta keterbatasan akses bagi masyarakat tertentu, serta takutnya berkomunikasi dengan aparat. Kondisi ini menyebabkan masih terdapat masyarakat yang belum memiliki akses yang sama untuk memperoleh layanan hukum yang layak.

Kejaksaan Republik Indonesia menjadi salah satu institusi penegak hukum yang berperan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang hukum. Selain menjalankan fungsi penuntutan dalam perkara pidana, Kejaksaan juga memiliki kewenangan di bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN). Melalui kewenangan tersebut, Kejaksaan bertindak sebagai Jaksa Pengacara Negara (JPN) yang memberikan pelayanan hukum kepada negara, pemerintah, dan masyarakat. Peran ini menempatkan Kejaksaan tidak semata-mata menjalankan fungsi penegakan hukum, tetapi juga berkontribusi sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dituntut memberikan layanan yang profesional serta mengutamakan kepuasan masyarakat (Rilia, 2025).

Salah satu bentuk konkret pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kejaksaan adalah pelayanan hukum gratis bagi masyarakat. Program

pelayanan hukum gratis merupakan wujud komitmen negara dalam menjamin akses keadilan (*access to justice*) yang setara bagi semua kalangan masyarakat, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi dan pengetahuan hukum. Dalam situasi sosial-ekonomi masyarakat Indonesia yang beragam, akses terhadap layanan hukum masih menjadi kendala, terutama bagi masyarakat dengan tingkat ekonomi rendah. Banyak masyarakat yang belum mampu memperoleh bantuan hukum karena terkendala biaya, kurangnya pengetahuan hukum, dan keterbatasan akses terhadap lembaga hukum. Melalui layanan ini, masyarakat diharapkan dapat memperoleh informasi dan konsultasi hukum tanpa harus terbebani oleh biaya perkara.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya, tingkat kepuasan tersebut sering kali belum tercapai secara optimal. Salah satu penyebab rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah kualitas layanan yang belum optimal. Untuk meningkatkan kepuasan tersebut, organisasi penyelenggara layanan perlu memperhatikan berbagai faktor yang saling berkaitan, sehingga layanan yang disediakan dapat benar-benar memenuhi ekspektasi masyarakat.

Hanan dan Karp (1991) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh delapan faktor utama yang dikenal dengan sebutan *The Big Eight Factors*. Secara umum, faktor-faktor tersebut dapat dibagi menjadi tiga kategori. Pertama, faktor terkait produk, yang mencakup kualitas, kesesuaian harga dengan nilai, desain produk, dan keandalannya. Kedua, faktor yang berhubungan dengan pelayanan, meliputi jaminan, prosedur layanan, kecepatan tanggapan, serta kemampuan menangani masalah pelanggan. Ketiga, faktor pengalaman layanan, yaitu interaksi dengan karyawan, kemudahan dalam menggunakan layanan, dan kenyamanan yang dirasakan pelanggan selama proses pelayanan.

Menurut Lupioyadi (2015:158) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat:

1. Kualitas produk/jasa

Kepuasan muncul bila masyarakat merasa produk/jasa yang digunakan benar-benar berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Masyarakat puas ketika pelayanan sesuai dengan harapan, ramah, dan profesional.

3. Faktor emosional

Ada rasa bangga atau percaya diri ketika menggunakan produk/jasa tertentu yang dinilai lebih bergengsi.

4. Harga

Produk atau jasa yang memiliki kualitas sama tetapi dengan biaya lebih terjangkau akan memberikan keuntungan tambahan bagi masyarakat.

5. Biaya tambahan

Kepuasan meningkat jika masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya ekstra, misalnya waktu, tenaga, atau ongkos tambahan.

Sedangkan menurut Alma (2012:23), kepuasan masyarakat terhadap sebuah organisasi dipengaruhi oleh lima aspek utama. Pertama, produk atau jasa inti, yakni inti dari penawaran utama yang diberikan organisasi. Kedua, sistem dan layanan pendukung yang berfungsi melengkapi serta memperkuat kualitas produk atau jasa inti. Ketiga, performa teknis, yang menekankan pada sejauh mana layanan pendukung dijalankan secara konsisten sesuai janji organisasi. Keempat, interaksi dengan masyarakat, baik secara langsung seperti tatap muka maupun lewat media berbasis teknologi. Kelima, aspek emosional, yaitu kemampuan organisasi menumbuhkan rasa positif dan kepercayaan dalam diri masyarakat melalui pelayanan yang diberikan.

Kejaksaaan Tinggi Lampung menjadi salah satu institusi yang secara aktif melaksanakan pelayanan hukum gratis bagi masyarakat. Layanan ini diselenggarakan di tiga titik strategis, yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kejaksaan Tinggi Lampung, Stasiun Kereta Api Tanjung Karang, dan

Mall Boemi Kedaton. Pembagian lokasi ini dimaksudkan agar layanan hukum dapat diakses dengan lebih mudah oleh masyarakat dari berbagai lapisan sosial, sekaligus memperkenalkan bahwa Kejaksaan tidak hanya menangani perkara besar, tetapi juga dapat membantu masyarakat yang menghadapi persoalan hukum sehari-hari.

Jenis permasalahan yang dikonsultasikan oleh masyarakat pun sangat beragam, mulai dari perceraian, harta waris, harta gono-gini, piutang, sengketa tanah, monopoli harga, pernikahan di bawah umur, judi online, narkoba, penipuan, perselingkuhan, hingga pernikahan beda agama. Keberagaman isu hukum ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan hukum gratis sangat tinggi dan mencakup aspek-aspek yang dekat dengan kehidupan sosial masyarakat Lampung.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Layanan Hukum Gratis pada Tahun 2023-2025

Tahun/Bulan	2023	2024	2025
Januari	0	0	5
Februari	0	0	0
Maret	0	0	10
April	0	0	9
Mei	1	0	6
Juni	0	0	22
Juli	0	0	16
Agustus	0	0	-
September	2	0	-
Oktober	0	0	-
November	0	6	-
Desember	0	2	-

Sumber : Kejaksaan Tinggi Lampung, 2025

Berdasarkan data Kejaksaan Tinggi Lampung tahun 2023-2025, permasalahan yang paling banyak dikonsultasikan adalah masalah perkawinan sebanyak 17 kasus (21,5%), diikuti utang piutang dan masalah sosial lainnya masing-masing sebanyak 13 kasus (16,5%). Selanjutnya, sengketa tanah dan masalah waris masing-masing sebanyak 10 kasus (12,7%), harta gono-gini sebanyak 8 kasus (10,1%), penipuan sebanyak 7 kasus (8,9%), serta izin usaha sebanyak 1 kasus (1,3%). Data tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan hukum gratis

tidak hanya berkaitan dengan persoalan pidana, tetapi juga berbagai persoalan perdata dan sosial yang memerlukan pendampingan serta konsultasi hukum.

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa layanan hukum gratis di Kejaksaan Tinggi Lampung mulai mengalami peningkatan jumlah pengunjung setiap tahunnya, terutama pada tahun 2025. Meskipun demikian, pada beberapa bulan masih terdapat tanda strip (-) yang menunjukkan bahwa data jumlah pengunjung belum terdokumentasi secara lengkap pada periode tersebut. Kondisi ini tidak mencerminkan ketiadaan layanan, melainkan keterbatasan dalam proses pencatatan dan rekapitulasi data. Peningkatan ini mengindikasikan adanya kesadaran masyarakat yang perlahan tumbuh terhadap pentingnya mendapatkan layanan hukum secara langsung dari lembaga resmi negara. Namun demikian, jumlah pengunjung yang masih relatif sedikit menunjukkan bahwa program layanan hukum gratis belum dimanfaatkan secara optimal. Kondisi ini dapat mencerminkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi kemudahan akses, kejelasan informasi, maupun hasil layanan yang dirasakan. Ketika masyarakat belum memperoleh pengalaman pelayanan yang berkualitas dan konsisten, tingkat kepercayaan serta minat untuk kembali menggunakan layanan tersebut menjadi rendah.

Dalam konteks pelayanan hukum gratis di Kejaksaan Tinggi Lampung, kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan menjadi dua variabel penting yang perlu diperhatikan. Layanan hukum yang berkualitas harus diimbangi dengan pendekatan emosional yang humanis agar masyarakat merasa nyaman dan percaya untuk memanfaatkan layanan tersebut. Namun, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sosialisasi, persepsi negatif terhadap aparat penegak hukum, serta kurangnya pendekatan emosional dalam interaksi pelayanan.

Sebagai dasar untuk memahami hubungan antara kualitas layanan, faktor emosional pengguna layanan, dan kepuasan masyarakat, beberapa penelitian

sebelumnya mendukung pentingnya beberapa faktor tersebut dengan hasil yang relevan. Penelitian yang dilakukan oleh Nasution dkk. (2022) menemukan bahwa kualitas layanan, faktor emosional, biaya, serta kemudahan secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan aplikasi Gojek di Kota Medan.

Berdasarkan dari penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa perbedaan utama penelitian ini dengan yang terdahulu terletak pada fokus dan objek yang dikaji. Penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada sektor bisnis atau jasa komersial, maka penelitian ini secara khusus berfokus pada pengaruh kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, khususnya pada layanan hukum gratis di Kejaksaan Tinggi Lampung. Oleh karena itu, diperlukan penelitian pada konteks pelayanan publik non-komersial untuk menguji apakah hubungan tersebut juga berlaku dalam layanan hukum gratis.

Penelitian ini memiliki relevansi dengan Ilmu Administrasi Negara yang berfokus pada pengelolaan pemerintahan yang baik serta peningkatan mutu pelayanan publik. Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan menjadi aspek fundamental untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas lembaga negara. Penelitian ini secara khusus menyoroti pengaruh kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung, yang merupakan salah satu wujud nyata implementasi kebijakan pelayanan terpadu di sektor pemerintahan. Relevansi penelitian ini juga dapat dilihat melalui dimensi kebijakan publik, di mana hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi penyusunan strategi peningkatan pelayanan hukum yang lebih akuntabel, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat

Berdasarkan kajian teori dan ketentuan regulatif, pelayanan publik idealnya dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun, kondisi di Kejaksaan Tinggi Lampung melalui implementasi layanan hukum gratis masih menunjukkan adanya

perbedaan antara harapan dan realitas. Layanan hukum gratis pada dasarnya dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan hukum dan administrasi melalui pendekatan yang lebih sederhana dan mudah diakses oleh masyarakat. Akan tetapi, dalam praktiknya masih dijumpai sejumlah kendala, seperti keterbatasan kualitas layanan, rendahnya perhatian terhadap faktor emosional masyarakat sebagai pengguna layanan, serta inkonsistensi dalam penerapan standar pelayanan. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan belum sepenuhnya diimbangi dengan perhatian terhadap faktor emosional masyarakat, seperti rasa empati, kenyamanan, dan penghargaan terhadap kebutuhan pengguna layanan. Akibatnya, kepuasan masyarakat terhadap layanan hukum gratis belum tercapai secara optimal, meskipun prosedur dan mekanisme pelayanan telah tersedia dengan baik.

Dengan demikian, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung, sekaligus memperkuat peran administrasi negara dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian secara mendalam dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional Pengguna Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Layanan Hukum Gratis Kejaksaan Tinggi Lampung”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung?
2. Apakah faktor emosional pengguna layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung?

3. Apakah kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Memperoleh hasil uji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.
2. Memperoleh hasil uji pengaruh faktor emosional pengguna layanan terhadap kepuasan Masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.
3. Memperoleh hasil uji pengaruh kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, diharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan manfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berikut penjelasan manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman dan pengetahuan dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti lain di masa mendatang yang ingin meneliti topik serupa, terutama dalam konteks pelayanan publik di instansi pemerintah, khususnya di sektor hukum.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi serta masukan untuk Kejaksaan Tinggi Lampung khususnya pada layanan

hukum gratis terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan masukan dalam peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan faktor emosional pengguna layanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan referensi dalam penelitian ini, penulis menyertakan beberapa penelitian terdahulu yang membahas kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan. Penelitian-penelitian ini menjadi landasan penting untuk memperkuat analisis dan memberikan gambaran mengenai relevansi topik yang dikaji, sebagai berikut:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Satria Mirsyah Affandy Nasution, Asrizal Efendy Nasution	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan.	Kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori	Menunjukkan bahwa kualitas layanan, faktor emosional, biaya yang dikeluarkan, serta kemudahan akses secara bersama-sama maupun secara terpisah memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan..
2	Sri Hartati dan Muhammad Wisnu Prayogo	Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kejaksaan Negeri Suka Makmue Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Nagan Raya	Kuantitatif	bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui nilai signifikansi sebesar 0,047 ($<0,05$), sehingga hipotesis mengenai pengaruh positif kualitas layanan dapat

				diterima secara statistik.
3	Idham Fahmi	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Citra Merek, Lokasi Dan Kualitas Produk.	Kualitatif dan studi literature atau Library Research	Menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut memiliki pengaruh yang bersifat positif serta signifikan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, yang menegaskan pentingnya elemen non-transaksional dalam meningkatkan persepsi konsumen.
4	Kartika Cahyaningtyas, Eko Ari Wibowo, Nafi'uddin Fauzi Mahfudh, Muh. Isra Bil Ali	Pemberian Layanan Konsultasi Hukum Gratis Untuk Masyarakat Pada <i>Car Free Day(CFD)</i> di Kabupaten Sukoharjo	Kualitatif dengan pendekatan advokasi	Menunjukkan bahwa program tersebut mampu meningkatkan pemahaman hukum dan memberikan solusi praktis bagi masyarakat dalam menyelesaikan persoalan hukum.

Sumber : diolah oleh peneliti, 2025

Hal yang menjadi penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah fokus kajian pada kepuasan masyarakat terhadap layanan hukum gratis di Kejaksaan Tinggi Lampung dengan memasukkan variabel kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan. Hingga saat ini, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji layanan hukum gratis pada Kejaksaan Tinggi Lampung. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada sektor komersial atau menilai pelayanan publik secara umum tanpa menguji aspek emosional. Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada konteks layanan hukum non-komersial di lembaga penegak hukum pemerintah serta pengintegrasian faktor emosional pengguna layanan sebagai variabel yang masih jarang dikaji dalam pelayanan publik bidang hukum.

2.2 Landasan Teori

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama pemerintah daerah yang tidak dapat diabaikan. Apabila implementasinya terhambat, maka seluruh sektor pembangunan akan terkena dampaknya. Oleh sebab itu, diperlukan perencanaan yang terarah serta penetapan standar pelayanan sesuai kewenangan dari pemerintah pusat. Dalam berorientasi pada masyarakat, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai tolak ukur kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat tercermin dari sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan mereka. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan maupun produk yang disediakan. Hanan dan Karp (1991) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh delapan faktor utama yang dikenal dengan sebutan *The Big Eight Factors*. Secara keseluruhan, faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama. Pertama, faktor terkait produk, yang mencakup kualitas, kesesuaian harga dengan nilai, desain produk, dan keandalannya. Kedua, faktor terkait dengan pelayanan, meliputi jaminan, prosedur layanan, kecepatan tanggapan, serta kemampuan menangani masalah pelanggan. Ketiga, faktor pengalaman layanan, yaitu interaksi dengan karyawan, kemudahan dalam menggunakan layanan, dan kenyamanan yang dirasakan pelanggan selama proses pelayanan.

Menurut Lupioyadi (2015:158) dalam Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat:

1. Kualitas produk/jasa

Kepuasan muncul bila masyarakat merasa produk/jasa yang digunakan benar-benar berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Masyarakat puas ketika pelayanan sesuai dengan harapan, ramah, dan profesional.

3. Faktor emosional

Masyarakat merasa bangga atau memiliki kepercayaan diri saat menggunakan produk atau jasa yang dianggap lebih bergengsi.

4. Harga

Produk atau jasa yang memiliki kualitas sama tetapi dengan biaya lebih terjangkau akan memberikan keuntungan tambahan bagi masyarakat.

5. Biaya tambahan

Kepuasan meningkat jika masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya ekstra, misalnya waktu, tenaga, atau ongkos tambahan.

Alma (2012:23) juga menekankan kepuasan masyarakat terhadap sebuah organisasi dipengaruhi oleh lima aspek utama. Pertama, produk atau jasa inti, yakni inti dari penawaran utama yang diberikan organisasi. Kedua, sistem dan layanan pendukung yang berfungsi melengkapi serta memperkuat kualitas produk atau jasa inti. Ketiga, performa teknis, yang menekankan pada sejauh mana layanan pendukung dijalankan secara konsisten sesuai janji organisasi. Keempat, interaksi dengan masyarakat, baik secara langsung seperti tatap muka maupun lewat media berbasis teknologi. Kelima, aspek emosional, yaitu kemampuan organisasi menumbuhkan rasa positif dan kepercayaan dalam diri masyarakat melalui pelayanan yang diberikan.

Anam dalam Brilian (2023) menjelaskan bahwa ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yakni kualitas, produk, harga, layanan, dan faktor emosional. Kelima aspek ini menjadi fondasi dalam menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Indrasari (2019) mengemukakan bahwa dimensi pengukuran kepuasan konsumen mencakup beberapa aspek, yaitu:

1. Kualitas produk, yang tercipta ketika konsumen merasa bahwa produk yang digunakan memiliki mutu yang baik.
2. Kualitas pelayanan, di mana kepuasan muncul ketika konsumen memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan.

3. Faktor emosional, yakni keyakinan konsumen dan perasaan bangga terhadap pandangan positif orang lain saat menggunakan produk dengan merek tertentu.
4. Harga, yang berhubungan dengan persepsi bahwa produk berkualitas tinggi umumnya disertai dengan harga yang sepadan.
5. Biaya, yaitu kepuasan yang muncul ketika pelanggan tidak harus mengeluarkan biaya ekstra untuk memperoleh produk yang diinginkan.

Menurut Irawan dalam Widiastuti (2021), terdapat beberapa aspek yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas produk, diukur dari sejauh mana produk atau layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan standar yang ditetapkan oleh pelanggan, sehingga menimbulkan rasa puas.
2. Harga, meskipun harga yang lebih rendah menjadi nilai tambah, tetapi tidak selalu menjamin produk atau layanan tersebut berkualitas.
3. Kualitas pelayanan, karena tingkat kepuasan pelanggan bergantung pada sikap yang ramah dan profesional dari karyawan dalam memberikan layanan.
4. Emosi, yakni kepuasan yang muncul karena adanya rasa bangga, harga diri, atau nilai sosial yang melekat pada suatu merek.
5. Biaya, yang mencakup kemudahan, kenyamanan, serta efisiensi dalam mengakses produk atau jasa.

Sementara itu, Priansa (2017) menambahkan bahwa dimensi kepuasan konsumen terdiri atas beberapa unsur, yaitu:

1. Produk, yang diukur berdasarkan variasi, mutu, dan ketersediaannya dalam memenuhi harapan konsumen.
2. Harga, yang mencerminkan kualitas produk serta dinilai dari kesesuaian antara harga dan nilai jualnya.
3. Promosi, yaitu bentuk komunikasi yang dilakukan untuk menyampaikan manfaat produk melalui iklan, diskon, atau hadiah.
4. Pelayanan karyawan, yang mencakup sikap sopan, ramah, cepat, dan tepat dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

5. Suasana, yaitu faktor pendukung yang berperan dalam menciptakan kesan positif dan kenyamanan bagi konsumen.

2.2.1 Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berawal dari kata “layan” yang berarti membantu atau menyediakan kebutuhan orang lain. Dalam kehidupan manusia, pelayanan merupakan aktivitas mendasar yang tidak dapat dipisahkan dari interaksi sosial sehari-hari. Pelayanan pada dasarnya adalah tindakan atau kinerja yang melibatkan interaksi langsung antara pemberi dan penerima layanan, di mana penerima berperan aktif dalam proses produksi maupun penyampaian layanan (Warella dalam Wijaya, 2022). Sejalan dengan pandangan tersebut, Kotler dalam Firdaus (2017) menegaskan bahwa pelayanan merupakan strategi penting dalam produk maupun jasa yang bertujuan menciptakan nilai tambah sekaligus membangun kepuasan konsumen sesuai harapan.

Dalam konteks publik, pelayanan dipahami sebagai upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan ruang komunikasi simbolik yang menunjukkan bahwa aparatur tidak hanya melaksanakan tugas administratif, tetapi juga mencerminkan citra institusi negara melalui perilaku dan sikap yang mereka tunjukkan (Yulianti, 2026)

Definisi pelayanan publik juga ditegaskan secara normatif melalui berbagai regulasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan warga negara terhadap barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Peraturan ini dipertegas dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, yang menyebutkan bahwa pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan, baik di level pusat maupun daerah, serta oleh BUMN dan BUMD.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam menyediakan barang atau jasa bagi masyarakat guna memenuhi kebutuhan mereka. Pemenuhan layanan tersebut merupakan hak warga negara yang dilindungi oleh undang-undang dan menjadi kewajiban penyelenggara negara untuk melaksanakannya (Riani, 2021).

Berdasarkan penjabaran di atas, disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui layanan yang profesional, transparan, dan berfokus pada kepuasan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh ketepatan, akurasi, keramahan, aksesibilitas, serta kenyamanan, sehingga layanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus mendukung peningkatan kualitas hidup mereka.

b. Asas Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri PAN No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 dan diperkuat dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Secara umum, asas ini menjadi pedoman agar pelayanan publik dapat berjalan transparan, adil, dan profesional.

1. Transparansi

Pelayanan diselenggarakan secara terbuka, mudah diakses, dan mudah dipahami masyarakat.

2. Akuntabilitas

Setiap layanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Kondisional

Pelayanan disesuaikan dengan kemampuan penyelenggara dan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

4. Partisipatif

Masyarakat dilibatkan serta aspirasinya diperhatikan dalam penyelenggaraan layanan.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi dalam bentuk apapun.

6. Keseimbangan Kewajiban dan Hak
Aparatur dan masyarakat memiliki hak dan kewajiban yang dijalankan secara seimbang.
7. Kepentingan Umum
Pelayanan mengutamakan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.
8. Kepastian Hukum
Pelayanan dilaksanakan sesuai hukum dan menjamin kepastian bagi masyarakat.
9. Profesionalitas
Aparatur memiliki kompetensi teknis, sosial, dan konseptual yang memadai.
10. Persamaan Perlakuan
Seluruh masyarakat memperoleh perlakuan yang adil dan setara.
11. Keterbukaan
Informasi pelayanan disampaikan secara jelas dan mudah diakses.
12. Fasilitas bagi Kelompok Rentan
Pelayanan memberikan kemudahan bagi kelompok rentan.
13. Ketepatan Waktu
Pelayanan diselesaikan sesuai standar waktu yang ditetapkan.
14. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan
Pelayanan diselenggarakan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Secara keseluruhan penulis menyimpulkan bahwa asas-asas tersebut menekankan pentingnya pelayanan publik yang adil, transparan, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Aparatur pemerintah dituntut tidak hanya sekadar memenuhi prosedur, tetapi juga mampu menghadirkan pelayanan yang manusiawi, profesional, dan bermutu.

c. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyedia layanan wajib memperhatikan prinsip-prinsip yang menjadi pedoman dasar. Berdasarkan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/PAN/7/2003, terdapat sepuluh prinsip utama, yaitu:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan sederhana, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan, meliputi persyaratan, unit kerja, serta mekanisme pelayanan disampaikan secara jelas;
3. Ketepatan waktu, yaitu pelayanan diselesaikan sesuai jadwal yang telah ditetapkan;
4. Ketelitian, yaitu layanan yang diberikan tepat, akurat, dan absah.;
5. Jaminan keamanan, yaitu pelayanan menjamin rasa aman dan kepastian hukum bagi pengguna;
6. Tanggung jawab, pejabat atau petugas bertanggung jawab penuh atas proses pelayanan;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, berupa Fasilitas dan teknologi pelayanan tersedia sesuai kebutuhan;
8. Aksesibilitas, lokasi dan sistem pelayanan mudah dijangkau serta mendukung teknologi;
9. Kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan, petugas bersikap disiplin, ramah, sopan, dan profesional; serta
10. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan bersih, tertata, dan dilengkapi fasilitas pendukung.

Pelayanan publik tidak hanya dilaksanakan oleh pemerintah, melainkan juga dapat melibatkan lembaga independen, badan usaha, maupun pihak swasta yang diberi kewenangan untuk menangani fungsi pelayanan tertentu. Dalam praktiknya, terdapat tiga unsur pokok yang harus diperhatikan, yaitu penyelenggara pelayanan (pemerintah atau pihak terkait), penerima layanan (masyarakat atau organisasi yang berkepentingan), serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai hasil dari pelayanan yang diberikan.

Dari prinsip diatas disimpulkan bahwa prinsip pelayanan publik menekankan layanan yang sederhana, jelas, tepat waktu, akurat, aman, bertanggung jawab, mudah diakses, ramah, dan nyaman. Keberhasilan layanan ditentukan oleh

penyelenggara, penerima, serta mengutamakan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama kualitas.

Dengan demikian, layanan hukum gratis di Kejaksaan Tinggi Lampung dapat dipahami sebagai bagian dari pelayanan publik yang menuntut penerapan asas dan prinsip pelayanan secara konsisten. Kualitas pelayanan yang profesional, transparan, serta berorientasi pada kepastian hukum dan kenyamanan tidak hanya menentukan keberhasilan layanan secara administratif, tetapi juga membentuk persepsi dan kondisi emosional masyarakat sebagai penerima layanan, yang selanjutnya memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

2.2.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat menurut para ahli:

Hanan dan Karp (1991) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh delapan faktor utama yang dikenal dengan sebutan *The Big Eight Factors*. Secara umum, faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori. Pertama, faktor terkait produk, yang mencakup kualitas, kesesuaian harga dengan nilai, desain produk, dan keandalannya. Kedua, faktor yang berhubungan dengan pelayanan, meliputi jaminan, prosedur layanan, kecepatan tanggapan, serta kemampuan menangani masalah pelanggan. Ketiga, faktor pengalaman layanan, yaitu interaksi dengan karyawan, kemudahan dalam menggunakan layanan, dan kenyamanan yang dirasakan pelanggan selama proses pelayanan.

Menurut Lupioyadi (2015:158) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat:

1. Kualitas produk/jasa

Kepuasan muncul bila masyarakat merasa produk/jasa yang digunakan benar-benar berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Masyarakat puas ketika pelayanan sesuai dengan harapan, ramah, dan profesional.

3. Faktor emosional

Masyarakat merasa bangga atau memiliki kepercayaan diri saat menggunakan produk atau jasa yang dianggap lebih bergengsi.

4. Harga

Produk atau jasa yang memiliki kualitas sama tetapi dengan biaya lebih terjangkau akan memberikan keuntungan tambahan bagi masyarakat.

5. Biaya tambahan

Kepuasan meningkat jika masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya ekstra, misalnya waktu, tenaga, atau ongkos tambahan.

Alma (2012:23) juga menekankan kepuasan masyarakat terhadap sebuah organisasi dipengaruhi oleh lima aspek utama. Pertama, produk atau jasa inti, yakni inti dari penawaran utama yang diberikan organisasi. Kedua, sistem dan layanan pendukung yang berfungsi melengkapi serta memperkuat kualitas produk atau jasa inti. Ketiga, performa teknis, yang menekankan pada sejauh mana layanan pendukung dijalankan secara konsisten sesuai janji organisasi. Keempat, interaksi dengan masyarakat, baik secara langsung seperti tatap muka maupun lewat media berbasis teknologi. Kelima, aspek emosional, yaitu kemampuan organisasi menumbuhkan rasa positif dan kepercayaan dalam diri masyarakat melalui pelayanan yang diberikan.

Anam dalam Brilian (2023) menjelaskan bahwa ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yakni kualitas, produk, harga, layanan, dan faktor emosional. Kelima aspek ini menjadi fondasi dalam menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, kepuasan masyarakat dapat dipahami sebagai hasil penilaian menyeluruh terhadap kualitas pelayanan serta pengalaman dan interaksi yang dirasakan selama proses pelayanan. Selain aspek teknis dan prosedural, faktor emosional juga berperan penting

dalam membentuk kepuasan, karena berkaitan dengan rasa aman, nyaman, percaya, dan penghargaan yang dirasakan masyarakat. Oleh karena itu, pemilihan teori-teori tersebut didasarkan pada kesesuaian konsep dan kejelasan indikator dalam menjelaskan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan, sehingga mendukung pengujian hipotesis secara kuantitatif.

2.2.3 Kualitas Layanan

Menurut Goesth dan Davis dalam Ayunani (2023), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang tercermin dari aspek jasa yang diberikan, sumber daya manusia, prosedur kerja, serta kondisi lingkungan, sehingga mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap layanan dan pengalaman layanan yang mereka terima. Apabila kinerja pelayanan lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas layanan akan dinilai kurang memuaskan dan dapat menimbulkan ketidakpuasan (Putra dkk., 2023). Dalam upaya reformasi birokrasi, peningkatan kualitas layanan menjadi salah satu agenda penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang berlandaskan pada transparansi, responsivitas, dan profesionalisme aparatur (Pohan dkk., 2024).

Kualitas layanan merujuk pada kemampuan suatu organisasi dalam memberikan tingkat keunggulan layanan yang mampu bersaing, sehingga kesenjangan antara harapan dan pengalaman nyata pengguna layanan dapat diminimalkan bahkan dihilangkan. Kualitas layanan tersebut dapat dinilai melalui lima indikator utama (Kotler dalam Purwanti, 2017:65) yaitu:

1. *Responsiveness*, yaitu ketanggapan penyedia layanan untuk merepons dan melayani dengan cepat.

2. *Assurance*, yaitu kemampuan, pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan petugas yang dapat menumbuhkan rasa aman, keyakinan, dan kepercayaan kepada pengguna layanan.
3. *Reliability*, yaitu kompetensi institusi dalam memberikan layanan sesuai janji secara konsisten, akurat dan dapat dipercaya.
4. *Empathy*, yaitu perhatian serta kepedulian personal yang ditujukan kepada pengguna layanan melalui pemahaman terhadap kebutuhan dan kondisi mereka.
5. *Tangibles*, yaitu aspek fisik yang tampak dari suatu layanan, meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, serta sarana komunikasi yang mendukung pelayanan.

Menurut penelitian Tanady dan Fuad (2020) membuktikan bahwa kualitas layanan yang diukur melalui 5 indikator yang di kemukakan oleh Kotler (2017) berpengaruh signifikan terhadap respon pengguna, sehingga indikator tersebut relevan digunakan. Dalam konteks layanan hukum gratis, kelima indikator cocok diterapkan karena mampu menilai ketanggapan, kepastian hukum, keandalan, empati aparat, serta fasilitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, seluruh pandangan tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan upaya komprehensif yang berfokus pada pemenuhan harapan pengguna melalui layanan yang akurat, responsif, transparan, dapat dipercaya, dan memperhatikan kebutuhan pengguna.

2.2.4 Faktor Emosional Pengguna Layanan

a. Pengertian faktor emosional

Secara etimologis, *emotional* berasal dari bahasa Inggris yang artinya emosional. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), emosional dipahami sebagai kondisi perasaan yang muncul dan mereda dalam waktu singkat, yang dapat disertai reaksi psikologis maupun fisiologis seperti

senang, sedih, tersentuh, cinta, berani, atau bangga dan bersifat subjektif. Kusuma dan Suwitho (2015) menjelaskan bahwa emosional merupakan kondisi perasaan dan pikiran yang khas pada diri seseorang yang dipengaruhi oleh faktor kognitif, psikologis, dan emosional. Menurut Irawan dalam Nasution dkk. (2021) menjelaskan bahwa faktor emosional adalah nilai psikologis yang dirasakan pelanggan, yang tercermin melalui perasaan bangga, keyakinan terhadap diri sendiri, citra keberhasilan, dan rasa memiliki keterikatan dengan kelompok sosial tertentu. Nilai emosional tersebut menjadi salah satu unsur yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diterima. Dalam konteks kepuasan pelanggan, faktor emosional berperan sebagai pendorong utama yang memengaruhi bagaimana seseorang menilai dan merasakan pengalaman terhadap suatu produk atau layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor emosional pengguna layanan merupakan reaksi perasaan yang muncul sebagai terhadap penilaian terhadap pengalaman atau kinerja suatu layanan. Reaksi ini mencakup respon psikologis dan fisiologis yang bersifat rasional maupun emosional, dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan individu terhadap suatu produk atau jasa.

Kusuma dkk. (2015) menjelaskan bahwa faktor emosional dapat diukur melalui beberapa indikator.

1. Rasa senang, yaitu keadaan puas dan lega tanpa disertai kekecewaan.
2. Rasa bangga, yaitu perasaan positif yang muncul ketika seseorang berhasil melakukan suatu hal.
3. Rasa percaya diri, yaitu keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri.
4. Rasa nyaman, yaitu kondisi ketika kebutuhan dasar terpenuhi sehingga seseorang merasakan ketenteraman tanpa kekhawatiran.

Hal ini sejalan dengan penelitian Sulistyandari (2024) yang membuktikan bahwa faktor emosional berpengaruh signifikan terhadap respon pengguna layanan. Indikator tersebut cocok digunakan dalam layanan hukum gratis

karena interaksi masyarakat dengan aparat penegak hukum sangat dipengaruhi oleh perasaan aman, nyaman, dan kepercayaan diri, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

2.2.5 Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Istilah kepuasan (*satisfaction*) bersumber dari bahasa Latin, yakni dari kata *satis* yang bermakna cukup atau memadai, dan *facio* yang artinya melaksanakan atau menghasilkan. Menurut Daryanto dan Setyobudi dalam Sumarsid (2022) kepuasan masyarakat merupakan respons atau evaluasi yang bersifat emosional yang muncul setelah masyarakat menggunakan suatu produk. Kepuasan tersebut tercipta ketika produk yang digunakan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi salah satu tolok ukur penting. Menurut Alma (2012:23) menambahkan bahwa kepuasan akan muncul apabila terdapat kesesuaian antara ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dengan kenyataan yang diperoleh. Sejalan dengan itu, Kepuasan dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melampaui standar pelayanan yang telah ditetapkan (Harisjati, 2025).

Kepuasan atau ketidakpuasan pada dasarnya merupakan hasil dari interaksi antara harapan dengan pengalaman setelah menggunakan suatu jasa atau pelayanan. Menurut Keller dalam Sihombing (2022), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapan yang dimilikinya.

Hawkins dan Lonney (dalam Tjiptono, 2004:101) menekankan tiga indikator utama dalam menilai kepuasan pelanggan yang juga relevan diterapkan dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Kesesuaian harapan, yakni kondisi ketika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi;
2. Minat untuk menggunakan kembali, yaitu kecenderungan masyarakat untuk kembali memanfaatkan layanan tersebut; serta
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu dorongan masyarakat untuk menyarankan layanan kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif yang dirasakan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Fauzia dkk. (2024) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga indikator menurut Hawkins dan Lonney relevan digunakan dalam konteks layanan hukum gratis sebagai bagian dari pelayanan publik.

b. Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebagai penyelenggara layanan publik, pemerintah dituntut mampu untuk terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Upaya ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), yang menegaskan pentingnya penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai parameter dalam menilai kualitas pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat. Informasi ini diperoleh melalui pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, dengan membandingkannya pada harapan dan kebutuhan mereka (Kepmenpan No. 25 Tahun 2004).

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 25 Tahun 2004, ditetapkan 14 indikator yang menjadi acuan dalam menilai kinerja aparatur pelayanan publik, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yakni kemudahan dalam menjalani setiap tahapan layanan yang ditunjukkan melalui alur yang sederhana;

2. Persyaratan pelayanan, yakni ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi sesuai jenis layanan;
3. Kejelasan petugas pelayanan terkait identitas, kewenangan, jabatan, serta tanggung jawab petugas;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu konsistensi dalam menjalankan tugas sesuai ketentuan jam kerja;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan dalam pelaksanaan layanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, mencerminkan keterampilan dan kompetensi aparatur dalam menyediakan layanan;
7. Kecepatan pelayanan, yakni ketepatan waktu penyelesaian layanan sesuai target yang ditentukan;
8. Keadilan pelayanan, yaitu pemberian layanan secara adil tanpa membedakan status atau golongan;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, berupa sikap yang sopan, santun, ramah, serta menghormati masyarakat;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yakni ketepatan biaya bagi masyarakat;
11. Kepastian biaya pelayanan, yakni ketepatan dan kejelasan antara biaya yang ditetapkan dengan ketentuan resmi;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu penyelenggaraan layanan yang mengikuti jadwal yang telah ditentukan;
13. Kenyamanan lingkungan, mencakup kondisi sarana dan prasarana yang tertata, bersih, serta mendukung kenyamanan masyarakat; serta
14. Keamanan pelayanan, yaitu jaminan rasa aman dalam proses pelayanan, baik dari sisi lingkungan maupun sarana yang digunakan.

c. Mengukur kepuasan masyarakat

Menurut Tjiptono (2019), terdapat empat metode utama yang dapat diterapkan untuk mengukur kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran, di mana organisasi menyediakan berbagai sarana seperti formulir, kotak saran, atau layanan telepon khusus bagi masyarakat untuk menyampaikan pengalaman mereka, baik berupa keluhan maupun masukan. Informasi ini menjadi bahan berharga untuk perbaikan layanan secara cepat dan tepat.

2. Survei kepuasan pelanggan, yang dilakukan secara berkala untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan. Survei dapat dilakukan melalui kuesioner atau wawancara, bahkan dengan metode acak, guna mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, termasuk membandingkannya dengan kinerja organisasi lain sebagai kompetitor.
3. *Ghost shopping* atau pelanggan bayangan. Metode ini melibatkan pihak tertentu yang berpura-pura menjadi pengguna layanan, lalu mengevaluasi kekuatan dan kelemahan pelayanan yang diterima, baik dari instansi sendiri maupun dari pesaing. Selain itu, pelanggan bayangan juga menilai bagaimana petugas melayani mereka secara langsung.
4. Analisis pelanggan yang beralih, yaitu menelusuri alasan masyarakat yang tidak lagi menggunakan layanan atau beralih ke penyedia lain. Informasi ini membantu mengidentifikasi faktor penyebab, seperti biaya yang tidak sebanding, mutu pelayanan yang rendah, atau kualitas produk dan jasa yang dianggap tidak dapat diandalkan.

Secara keseluruhan, kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik adalah hasil evaluasi atas kesenjangan antara harapan dan pengalaman nyata. Pengukurannya membutuhkan pendekatan sistematis melalui indikator resmi, instrumen survei, dan evaluasi perilaku pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan survei kepuasan pelanggan sebagai alat ukur kepuasan. Hasil pengukuran tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan, tetapi juga menjadi dasar bagi instansi publik untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

2.2.6 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Masyarakat

Kualitas layanan memiliki peran krusial dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi publik. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas layanan meliputi aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik yang secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diterima. Layanan publik dengan

standar kualitas yang baik akan menumbuhkan rasa percaya sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Lupiyoadi, 2018).

Kualitas layanan yang optimal tercermin dari kemudahan akses, ketepatan waktu, dan kesesuaian antara harapan dengan hasil yang diterima masyarakat. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan yang dirasakan akan semakin meningkat. Sebaliknya, apabila kualitas layanan yang rendah cenderung memunculkan keluhan serta menurunkan kepercayaan publik terhadap lembaga penyelenggara (Tjiptono, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Izzuddin dan Muhsin (2020) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, di mana semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula rasa puas masyarakat karena kebutuhan mereka terpenuhi dan merasa dihargai sebagai penerima layanan. Kualitas layanan tidak hanya menjadi indikator kinerja aparatur, tetapi juga mencerminkan profesionalisme lembaga publik dalam menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Disimpulkan bahwa, kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan ditandai dengan keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Layanan publik yang optimal mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat, meningkatkan kepercayaan, serta mencerminkan profesionalisme lembaga dalam menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Sebaliknya, kualitas layanan yang rendah akan menurunkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik

2.2.7 Hubungan Faktor Emosional Pengguna Layanan dengan Kepuasan Masyarakat

Faktor emosional berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terbentuk melalui penilaian terhadap kualitas layanan yang diterima serta pengalaman emosional yang dirasakan selama berinteraksi dengan penyedia layanan (Rachman dan Ariyani, 2024). Emosi positif seperti rasa dihargai, diperhatikan, dan dilayani dengan sopan dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Pelayanan yang berkualitas dapat membangun hubungan emosional yang positif antara masyarakat dan instansi pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang berbelit-belit serta kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat cenderung menimbulkan persepsi negatif yang dapat mengurangi tingkat kepercayaan publik dan sulit untuk diperbaiki kembali (Putra, 2025). Pelayanan publik yang ramah, empatik, dan berorientasi pada kepuasan pengguna dapat menimbulkan pengalaman emosional yang positif. Dalam pelayanan publik, petugas dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi mampu berinteraksi dengan empatik, memahami kebutuhan emosional masyarakat, dan merespons situasi dengan tepat. Kemampuan ini bukan hanya meningkatkan efektivitas komunikasi, melainkan juga menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pelayanan. Menurut Rachman dan Ariyani (2024) bahwa semakin kuat ikatan emosional yang terjalin antara masyarakat maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Ritonga & Pane (2020) menunjukkan bahwa faktor emosional memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasakan emosi positif seperti rasa senang dan bangga, mereka cenderung menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi terhadap pengalaman penggunaannya.

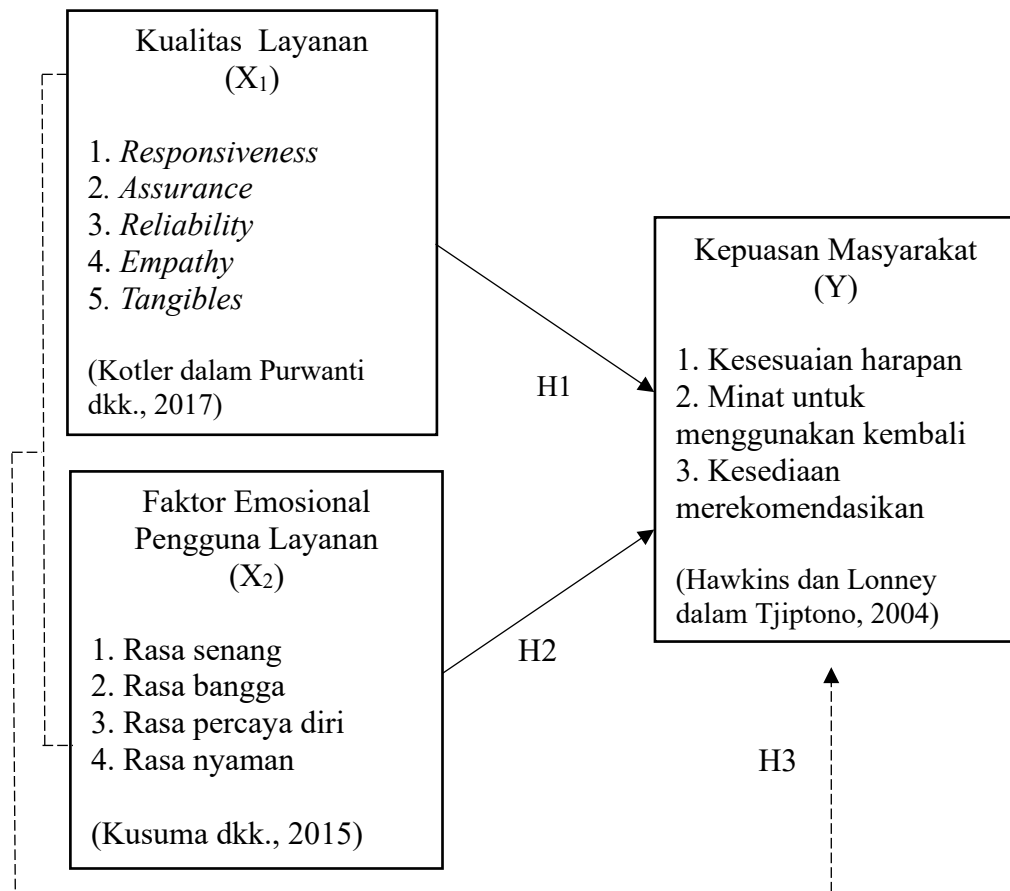
Berdasarkan uraian diatas, disimpulkan bahwa hubungan antara faktor emosional pengguna layanan dengan kepuasan masyarakat bersifat positif dan signifikan. Semakin baik pengelolaan aspek emosional dalam interaksi pelayanan publik, semakin besar pula peluang terciptanya kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, lembaga publik perlu memperkuat kapasitas sumber daya manusianya dalam aspek komunikasi, empati, dan etika pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

2.3 Kerangka Berfikir

Penelitian ini mengkaji peran penting kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis di Kejaksaan Tinggi Lampung. Meskipun pelayanan publik di bidang hukum terus mengalami perkembangan, implementasi kualitas dan pengelolaan aspek emosional masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan inovasi layanan, belum maksimalnya pemenuhan kebutuhan emosional masyarakat terhadap kepercayaan dan kenyamanan, serta rendahnya keterikatan masyarakat terhadap lembaga.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas layanan publik berperan penting dalam menciptakan nilai, kepercayaan, serta persepsi positif terhadap instansi. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat akan meningkatkan tingkat kepuasan, sedangkan pelayanan yang tidak relevan justru menimbulkan ketidakpuasan. Sedangkan, faktor emosional pengguna layanan menggambarkan dimensi perasaan dan respon psikologis masyarakat dalam menerima pelayanan publik, seperti rasa percaya, bangga, nyaman, dan keterikatan emosional terhadap instansi. Ketika masyarakat memiliki pengalaman emosional yang positif terhadap layanan hukum gratis, maka rasa puas dan kepercayaan mereka terhadap lembaga juga akan meningkat.

Berdasarkan uraian di atas, kerangka penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Keterangan :

Parsial : _____

Simultan : - - - - -

2.4 Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah asumsi sementara mengenai rumusan masalah yang disusun berdasarkan data empiris hasil pengumpulan informasi (Sugiyono, 2020). Berdasarkan teori dan rumusan masalah yang telah

diuraikan, penulis merumuskan hipotesis sebagai pijakan dalam pelaksanaan penelitian, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

Ha₁ : Terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima

H0₁ : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.

Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak

Ha₂ : Terdapat pengaruh antara faktor emosional pengguna layanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima

H0₂ : Tidak terdapat pengaruh antara faktor emosional pengguna layanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.

Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak

Ha₃ : Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima

H0₃ : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.

Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak

III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, karena metode tersebut fokus pada pengujian hubungan antarvariabel, dan data yang dianalisis berbentuk angka secara statistik. Pendekatan ini memungkinkan penggambaran sekaligus pengujian hipotesis pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2020). Metode dan pendekatan ini diterapkan untuk mengukur pengaruh kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis di Kejaksaan Tinggi Lampung

3.2 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat:

a. Variabel bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Layanan (X_1)

Variabel ini menggambarkan sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh instansi mampu memenuhi harapan masyarakat. Kualitas layanan menggunakan indikator *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, *empathy*, dan *tangibles* (Kotler dalam Purwanti dkk., 2017:65).

2. Faktor Emosional Pengguna Layanan (X_2)

Variabel ini merujuk pada kondisi psikologis atau perasaan yang muncul pada masyarakat sebagai respons terhadap pengalaman pelayanan yang diterima. Faktor emosional menggunakan

indikatornya rasa bangga, rasa percaya diri, rasa senang, dan rasa nyaman (Kusuma dkk., 2015).

b. Variabel terikat

1. Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel ini menggambarkan tingkat penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan muncul berdasarkan perbandingan antara harapan masyarakat dengan kinerja layanan yang diterima. Semakin tinggi kualitas layanan dan semakin positif kondisi emosional masyarakat, maka tingkat kepuasan yang dirasakan cenderung semakin meningkat. Kepuasan Masyarakat menggunakan indikator kesesuaian harapan, minat untuk menggunakan kembali, serta kesediaan merekomendasikan (Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono, 2004:101).

3.3 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

Dalam penelitian ini definisi konseptual disusun berdasarkan kajian teoritis yang menjelaskan konsep utama yang digunakan dan definisi operasional masing-masing variabel, yaitu:

Tabel 3. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Pernyataan	Skala Likert
Kualitas layanan (Kotler dalam Purwanti dkk., 2017:65)	Kualitas layanan ditentukan sejauh mana pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan harapan pengguna layanan.	1. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan petugas)	Petugas memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
			Petugas memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan masyarakat	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju

		selama proses pelayanan	
2.	<i>Assurance</i> (jaminan profesionalisme)	Petugas memberikan rasa aman kepada masyarakat selama proses pelayanan.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
		Petugas mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat melalui sikap sopan.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
		Petugas bersikap ramah kepada masyarakat selama pelayanan berlangsung.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
		Petugas menunjukkan kompetensi dalam memberikan pelayanan.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
3.	<i>Reliability</i> (keandalan pelayanan)	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
		Pelayanan yang diberikan dapat diandalkan oleh masyarakat tanpa menimbulkan rasa kekecewaan.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
4.	<i>Empathy</i> (empati petugas)	Petugas menunjukkan kepedulian terhadap permasalahan masyarakat.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
		Petugas memberikan perhatian secara tulus kepada	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju

			masyarakat selama pelayanan.	4. Sangat Setuju
		5. <i>Tangibles</i> (kenyamanan fasilitas)	Fasilitas pelayanan berada dalam kondisi bersih.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
			Fasilitas pelayanan tertata dengan rapi.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
			Fasilitas pelayanan memberikan rasa nyaman bagi masyarakat.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
Faktor emosional (Kusuma dkk., 2015)	Faktor emosional adalah kondisi perasaan dan pikiran yang khas pada diri seseorang yang dipengaruhi oleh faktor kognitif, psikologis, dan emosional.	1. Rasa senang	Merasa senang setelah menggunakan layanan ini.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
			Tidak ada kekecewaan yang dirasakan dari layanan ini.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
		2. Rasa bangga menggunakan layanan	Masyarakat merasa bangga menggunakan layanan lembaga karena pelayanan yang baik.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
			Merasa bangga dengan hasil yang didapatkan dari layanan.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
		3. Rasa percaya diri (keyakinan terhadap lembaga)	Layanan ini meningkatkan rasa percaya diri masyarakat terhadap lembaga.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju

		4. Rasa nyaman saat dilayani	Merasa nyaman selama proses pelayanan.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
			Merasa tenang setelah menggunakan layanan ini.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
Kepuasan masyarakat (Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono, 2004:101)	Kepuasan masyarakat akan muncul apabila terdapat kesesuaian antara harapan Masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dengan kenyataan yang diterima	1. Kesesuaian harapan	Layanan yang diterima sesuai dengan harapan	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
		2. Minat untuk menggunakan kembali	Merasa berminat menggunakan layanan ini kembali	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
		3. Kesiediaan merekomendasikan	Bersedia akan merekomendasikan layanan ini kepada masyarakat lain.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

3.4 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini digunakan skala Likert untuk mengukur setiap pernyataan yang diajukan. Skala ini dipilih karena efektif untuk menilai persepsi, opini, dan sikap individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Setiap variabel dijabarkan menjadi indikator yang dijadikan dasar dalam penyusunan pertanyaan penelitian. Respon diberikan dalam lima kategori jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Setiap pilihan diberi skor dengan rentang 1 sampai 4, di mana angka yang lebih tinggi menunjukkan tingkat persetujuan

yang lebih besar. Pada setiap butir pertanyaan atau pernyataan dalam penelitian ini disediakan lima opsi jawaban yang masing-masing diberikan skor sebagai berikut:

Tabel 4. Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono, 2019

Penggunaan rentang nilai 1 hingga 4 memungkinkan adanya gradasi sikap yang jelas, di mana skor 4 menunjukkan tingkat persetujuan tertinggi dan skor 1 mencerminkan ketidaksetujuan penuh. Skala Likert 1-4 digunakan untuk menghilangkan pilihan tengah (netral) sehingga responden didorong memberikan jawaban yang lebih tegas, baik cenderung positif maupun negatif. Penggunaan skala genap ini bertujuan mengurangi bias jawaban ragu-ragu dan meningkatkan kejelasan sikap responden terhadap pernyataan yang diajukan, khususnya dalam penelitian pelayanan publik di mana responden cenderung memilih jawaban aman (Sugiyono, 2019). Meskipun skala 1-6 dapat memberikan variasi jawaban yang lebih rinci, jumlah kategori yang lebih banyak berpotensi meningkatkan beban kognitif responden dan memicu ketidakkonsistenan jawaban. Oleh karena itu, skala 1-4 dinilai lebih sederhana, mudah dipahami, serta lebih efektif dalam menghasilkan data yang stabil dan representatif untuk dianalisis secara kuantitatif.

Penentuan interval dalam analisis ini dilakukan berdasarkan nilai rata-rata pada setiap variabel dengan menggunakan pembagian kelas pada skala Likert. Cara dalam menentukan interval yang digunakan Rosario et, al., (2021) pada skala likert dapat menggunakan rumus berikut:

$$\text{Rentang kategori} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}}$$

3.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai permasalahan yang dikaji. Data dikumpulkan di lokasi penelitian yang ditentukan untuk memenuhi kebutuhan analisis. Lokasi penelitian ini berada di Bandar Lampung, tepatnya di Layanan Hukum Gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.

3.6 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Sugiyono (2019), Populasi yaitu sekelompok objek atau subjek penelitian yang memiliki sifat dan karakter khusus tertentu sesuai ketentuan peneliti, yang dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang menjadi sasaran adalah seluruh masyarakat yang berhak mendapatkan layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung, dan masyarakat yang menggunakan layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung pada rentang tahun 2023 – juli 2025 adalah 79 orang.

b. Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2019), sampel jenuh adalah penentuan sampel yang melibatkan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian. Metode ini umumnya diterapkan jika jumlah populasinya terbatas atau peneliti ingin memperoleh hasil dengan tingkat kesalahan yang sangat rendah. Teknik ini juga dikenal sebagai sensus, karena seluruh populasi diteliti tanpa pengecualian. Penelitian ini tidak melakukan pemilihan sampel secara khusus, melainkan meneliti seluruh populasi yang ada, yaitu sebanyak 79 responden.

3.7 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019:194), sumber data dalam penelitian dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini

diperoleh dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang disusun peneliti, kemudian dikodifikasi dan dianalisis berdasarkan jawaban yang diberikan. Sedangkan data sekunder yang diperoleh dari sumber tidak langsung, seperti artikel, laporan resmi, dan literatur terkait penelitian.

3.8 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data penelitian ini melalui angket atau kuesioner, yaitu alat pengumpulan data berupa daftar pertanyaan atau pernyataan yang diisi oleh responden untuk memperoleh informasi sesuai tujuan penelitian (Djaali dalam Sulasmi, 2024). Dalam penelitian ini, angket digunakan sebagai instrumen utama, di mana peneliti menyebarkan daftar pernyataan kepada responden yang dipilih dan ditetapkan sebagai sampel dalam suatu penelitian. Tujuannya adalah untuk memperoleh jawaban atau pendapat yang relevan dengan variabel penelitian, sehingga data mencerminkan kondisi di lapangan.

3.9 Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar dapat mengukur hal yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2019) validitas menunjukkan kemampuan instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur secara tepat. Pengujian validitas dalam penelitian ini ditujukan kepada masyarakat yang memanfaatkan layanan bantuan hukum gratis di Kejaksaan Tinggi Lampung. Dalam penelitian ini, pada tingkat signifikansi 5% (0,05), suatu item dikatakan valid jika nilai r hitung melebihi daripada nilai r tabel. Berikut adalah hasil uraian pengujian validitas instrumen:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Item Pernyataan	Harga koefisien R hitung	Harga koefisien R tabel	Hasil	Signifikan	Simpulan
P1	,723	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P2	,740	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P3	,596	,221	r hitung > r tabel	,001 (sig) < 0,05	Valid
P4	,724	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P5	,746	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P6	,650	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P7	,505	,221	r hitung > r tabel	,004 (sig) < 0,05	Valid
P8	,663	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P9	,524	,221	r hitung > r tabel	,003 (sig) < 0,05	Valid
P10	,652	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P11	,597	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P12	,746	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P13	,504	,221	r hitung > r tabel	,005 (sig) < 0,05	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 5, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas layanan dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel (0,221) dan nilai signifikansi < 0,05. Dengan demikian, seluruh item pernyataan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Emosional Pengguna Layanan

Item Pernyataan	Harga koefisien R hitung	Harga koefisien R tabel	Hasil	Signifikan	Simpulan
P14	,612	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P15	,601	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P16	,665	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P17	,794	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid

P18	,598	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P19	,573	,221	r hitung > r tabel	,001 (sig) < 0,05	Valid
P20	,717	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 6, seluruh item pernyataan pada variabel faktor emosional pengguna layanan dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel (0,221) dan nilai signifikansi < 0,05. Oleh karena itu, seluruh item pernyataan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Item Pernyataan	Harga koefisien R hitung	Harga koefisien R tabel	Hasil	Signifikan	Simpulan
P21	,654	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P22	,771	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid
P23	,660	,221	r hitung > r tabel	,000 (sig) < 0,05	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 7, seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan masyarakat dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel dan nilai signifikansi < 0,05. Dengan demikian, seluruh item pernyataan layak digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas tersebut, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada indikator kualitas layanan, faktor emosional pengguna layanan, dan kepuasan masyarakat dikatakan valid, karena nilai r hitung pada setiap item lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel (r hitung > r tabel).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diterapkan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian memiliki konsistensi. Pengujian dilakukan dengan rumus *Cronbach's Alpha*, yang nilai hasilnya berkisar antara 0 hingga 1, dan suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Sehingga instrumen tersebut dianggap cukup stabil dan dapat dipercaya untuk digunakan secara berulang. Berdasarkan uji coba yang dilakukan, diperoleh dari analisis data menggunakan aplikasi SPSS sebagai berikut.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Cronbach's Alpha	N of items
0,881	13

Sumber : Data diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,881 pada variabel kualitas layanan. Nilai tersebut $> 0,60$ sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Faktor Emosional Pengguna Layanan

Cronbach's Alpha	N of items
0,759	7

Sumber : Data diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 9, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,759 pada variabel faktor emosional pengguna layanan. Nilai tersebut $> 0,60$ sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Cronbach's Alpha	N of items
0,604	3

Sumber : Data diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 10, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,604 pada variabel kepuasan masyarakat. Nilai tersebut $> 0,60$ sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan output uji reliabilitas yang telah dilakukan, diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas layanan (X_1) mencapai 0,881, sedangkan untuk variabel faktor emosional konsumen layanan (X_2) sebesar 0,759. Kedua angka tersebut melebihi batas 0,05, yang menandakan bahwa instrumen pengukuran pada kedua variabel tersebut konsisten dan dapat dipercaya. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu 0,604, yang juga lebih tinggi dari 0,05. Oleh karena itu, secara keseluruhan, data hasil uji coba ini dinyatakan reliabel dan pantas dipakai untuk keperluan analisis penelitian selanjutnya.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan bahwa syarat analisis regresi berganda terpenuhi. Beberapa uji yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi:

a. Uji normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menuji apakah data dalam penelitian ini sesuai dengan pola distribusi yang normal, agar hasil analisis regresi dapat ditafsirkan dengan benar (Ghozali, 2021). Di dalam penelitian ini, dilakukan dengan metode *Kolmogorov-Smirnov*, yaitu dengan cara membandingkan data penelitian terhadap pola distribusi normal standar. Kriteria pengujian ditetapkan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ data dianggap berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ data dianggap tidak berdistribusi normal.

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas

			Unstandardized residual
N			79
Normal Parameters^{a,b}	Mean		0,0000000
	Std Deviation		1,17397034
Most extreme differences	Absolute		0,086
	Positive		0,033
	Negative		-0,086
Test statistic			0,086
Asymp. Sig. (2-tailed)			,200 ^{c,d}

Sumber : Data diolah peneliti, 2026.

Hasil pengujian menunjukkan nilai $0,200 > 0,05$. Artinya, data residual menunjukkan distribusi normal. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi salah satu asumsi dalam analisis statistik, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk tahap pengujian selanjutnya.

b. Uji multikolonieritas

Uji multikolinearitas berfungsi untuk menemukan apakah ada hubungan yang erat di antara variabel-variabel bebas. Hal ini penting pada penelitian ini karena agar tidak terjadi tumpang tindih antar variabel. Pengujian multikolinearitas dilakukan melalui perhitungan *Variance Inflation Factor* (VIF) dan tolerance dengan kriteria:

1. Jika $VIF < 10$ tidak terjadi multikolinearitas.
2. Jika $VIF > 10$ terjadi multikolinearitas.

Tabel 12. Hasil Uji Multikolonieritasnieritas

MODEL	Unstandardized Coefficients		Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients				Tolerance	VIF
			Beta					
C	1,074	1,342			0,800	0,426		
X1	0,089	0,040	0,264		2,250	0,027	0,585	1,711
X2	0,219	0,061	0,422		3,600	0,001	0,585	1,711

Sumber : Data diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil pengujian, nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan (X₁) mencapai 1,711, serta pada variabel faktor afektif

konsumen layanan (X_2) pun bernilai 1,711. Mengingat semua skor VIF tersebut berada di bawah ambang batas 10, maka dinyatakan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolinearitas. Hal ini berarti tidak terdapat korelasi tinggi antarvariabel independen, sehingga penerapan model regresi berjalan secara optimal dan valid.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk mendeteksi perbedaan varians residual antar observasi. Varians residual yang bersifat konstan disebut homoskedastisitas, sedangkan yang tidak konstan disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *Glejser Test*. Kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat heteroskedastisitas.

Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
MODEL	B	Std. Error	Beta		
C	1,702	0,851		2,000	0,049
X1	-0,042	0,025	-0,247	-1,675	0,098
X2	0,044	0,039	0,167	1,133	0,261

Sumber : Data diolah peneliti, 2026.

Hasil uji heteroskedastisitas melalui metode Glejser Test mengindikasikan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah 0,098, sementara untuk faktor emosional pengguna layanan (X_2) mencapai 0,261. Nilai keduanya melebihi 0,05, sehingga terbukti tidak ada indikasi heteroskedastisitas dalam model regresi yang dibangun. Artinya, model regresi pada studi ini telah memenuhi kriteria asumsi klasik secara keseluruhan.

3.10 Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah analisis data yang digunakan untuk menggambarkan dan merangkum karakteristik suatu data yang telah dikumpulkan dengan membuat generalisasi hasil penelitian. Dalam analisis ini data disajikan berupa grafik, tabel, diagram, frekuensi, dan persentase, pictogram, perhitungan modus, median, mean (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan SPSS 25. Adapun hasil penghitungan analisis statistic deskriptif sebagai berikut:

Tabel 14. Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	79	31,00	52,00	43,0127	4,44480
X2	79	16,00	28,00	22,8481	2,89601
Y	79	6,00	12,00	9,9114	1,50375
Valid N (listwise)	79				

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

Untuk mempermudah interpretasi data statistik deskriptif, nilai rata-rata masing-masing variabel diklasifikasikan ke dalam empat kategori, yaitu sangat rendah, rendah, tinggi, dan sangat tinggi. Penentuan interval kategori dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rentang kategori} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}}$$

Berdasarkan rumus tersebut, diperoleh interval kategori untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

- Variabel kualitas layanan (X_1) dalam 13 pernyataan memiliki nilai minimum sebesar 31,00 dan maksimum sebesar 52,00, dengan nilai mean sebesar 43,01 serta standar deviasi sebesar 4,44. Jika diinterpretasikan ke dalam rumus sebagai berikut:

$$\frac{52 - 31}{4} = 5,25$$

Maka dihasilkan tabel berikut:

Tabel 15. Interval Variabel Kualitas Layanan

Kategori	Interval
Sangat Buruk	31,00 – 36,25
Buruk	36,26 – 41,50
Baik	41,51 – 46,75
Sangat Baik	46,76 – 52,00

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 15, nilai rata-rata variabel kualitas layanan sebesar 43,01 berada pada interval 41,51–46,75 sehingga termasuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan hukum gratis di Kejaksaan Tinggi Lampung telah dinilai baik dan positif oleh masyarakat.

Pada nilai standar deviasi yang lebih kecil dibandingkan nilai mean menunjukkan bahwa tidak terjadi penyimpangan data pada variabel kualitas layanan, serta sebaran jawaban responden terhadap variabel tersebut tergolong cukup beragam. Keberagaman jawaban ini mengindikasikan bahwa setiap responden memiliki penilaian yang berbeda terhadap kualitas layanan yang diberikan. Perbedaan tersebut mencerminkan adanya variasi pengalaman responden dalam menerima layanan, sehingga memengaruhi cara mereka menilai kecepatan, ketepatan, dan kemudahan pelayanan yang diberikan.

- b. Pada variabel faktor emosional pengguna layanan (X_2) dalam 7 pernyataan memiliki nilai minimum sebesar 16,00 dan maksimum sebesar 28,00, dengan nilai mean sebesar 22,84 serta standar deviasi sebesar 2,89. Jika diinterpretasikan ke dalam rumus sebagai berikut:

$$\frac{28 - 16}{4} = 3$$

Maka dihasilkan tabel berikut:

Tabel 16. Interval Variabel Faktor Emosional Pengguna Layanan

Kategori	Interval
Sangat Buruk	16,00 – 19,00
Buruk	19,01 – 22,00
Baik	22,01 – 25,00
Sangat Baik	25,01 – 28,00

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 17, nilai rata-rata variabel faktor emosional pengguna layanan sebesar 22,84 berada pada interval 22,01–25,00 sehingga termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung merasakan pengalaman emosional yang positif selama menerima layanan hukum gratis.

Pada nilai deviasi standar yang lebih rendah daripada mean menunjukkan bahwa data tidak mengalami penyimpangan data pada variabel faktor emosional pengguna layanan, serta sebaran jawaban responden cukup beragam. Keberagaman jawaban yang muncul menunjukkan bahwa setiap responden memiliki kondisi emosional yang berbeda dalam menerima layanan. Hal ini mencerminkan adanya perbedaan perasaan, seperti kenyamanan, kepercayaan, maupun kepuasan emosional yang dirasakan oleh responden selama proses pelayanan berlangsung.

- c. Pada variabel kepuasan masyarakat (Y) dalam 3 pernyataan memiliki nilai minimum sebesar 6,00 dan maksimum sebesar 12,00, dengan nilai mean sebesar 9,91 serta standar deviasi sebesar 1,50. Karena variabel kepuasan masyarakat diukur menggunakan 3 item pernyataan, maka diperoleh rata-rata per item sebesar:

$$\frac{9,9114}{3} = 3,30$$

Selanjutnya, nilai tersebut dikonversi ke dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dengan rumus:

$$IKM = \text{Nilai Rata} - \text{Rata} \times 25$$

$$IKM = 3,30 \times 25 = 82,50$$

Maka dihasilkan tabel berikut:

Tabel 17. Interval Nilai IKM Variabel Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kerja Unit Pelayanan
25,00–64,99	D	Tidak Baik
65,00–76,60	C	Kurang Baik
76,61–88,30	B	Baik
88,31–100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan kategori IKM dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, nilai 82,50 berada pada rentang 76,61–88,30 sehingga termasuk kategori B (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan hukum gratis pada Kejaksaan Tinggi Lampung telah memberikan tingkat kepuasan yang baik. Pada nilai deviasi standar yang lebih rendah daripada mean menunjukkan bahwa data tidak mengalami penyimpangan data pada variabel kepuasan masyarakat dan sebaran jawaban responden cukup beragam. Keberagaman jawaban ini mencerminkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan berbeda-beda, tergantung pada pengalaman dan harapan masing-masing terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, variabel kualitas layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 43,01 dan termasuk dalam kategori baik. Variabel faktor emosional pengguna layanan memiliki nilai rata-rata sebesar 22,84 yang juga berada pada kategori baik. Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai IKM sebesar 82,50 yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B (Baik). Dengan demikian, dapat disimpulkan

bahwa kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung dinilai baik oleh masyarakat serta mampu menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang baik.

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menilai bagaimana variabel bebas memengaruhi variabel terikat, baik secara simultan maupun secara parsial. Dalam penelitian ini, variabel bebasnya mencakup kualitas layanan (X_1) dan faktor emosional pengguna layanan (X_2), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat (Y) pada layanan hukum gratis yang disediakan oleh Kejaksaan Tinggi Lampung. Bentuk persamaan model regresi linier berganda dapat dilihat sebagai berikut.:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

α = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien regresi variabel independent

X_1 = Kualitas layanan

X_2 = Faktor emosional pengguna layanan

e = Error term

3.11 Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji t diterapkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (Ghozali, 2021). Pada penelitian ini, uji t bertujuan untuk melihat tingkat pengaruh kualitas layanan (X_1) dan faktor emosional pengguna layanan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (hipotesis diterima).
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak).

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk memeriksa apakah variabel bebas secara bersamaan memberikan pengaruh pada variabel terikat (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini, uji F diterapkan untuk menilai apakah kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis yang diselenggarakan oleh Kejaksaan Tinggi Lampung.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (hipotesis diterima).
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel independen secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak).

c. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menilai seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Rentang nilai R^2 adalah 0 hingga 1, semakin dekat ke 0, kemampuan penjelasan rendah, dan semakin dekat ke 1, kemampuan penjelasan tinggi (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini, R^2 menggambarkan tingkat kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan dapat menjelaskan kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.

Tabel 18. Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono, 2020

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 5,561 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel kualitas layanan memiliki nilai mean sebesar 43,01 yang termasuk dalam kategori baik, dengan seluruh indikator memperoleh persentase di atas 80%, serta memiliki tingkat hubungan sedang terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,535. Sementara itu, kepuasan masyarakat memiliki nilai mean sebesar 9,91 yang termasuk dalam kategori baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin baik pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.
2. Faktor emosional pengguna layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 6,438 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel faktor emosional pengguna layanan memiliki nilai mean sebesar 22,85 yang termasuk dalam kategori baik, dengan seluruh indikator memperoleh persentase di atas 80%, serta memiliki tingkat hubungan

sedang terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,592. Kepuasan masyarakat juga memiliki nilai mean sebesar 9,91 yang termasuk dalam kategori baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin positif faktor emosional yang dirasakan masyarakat selama memperoleh layanan, maka semakin baik pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.

3. Kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai F-hitung sebesar 24,348 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,374 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 37,4%, sedangkan sisanya sebesar 62,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Selain itu, diperoleh nilai R sebesar 0,625 yang menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel independen dengan kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori kuat. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan dan semakin baik dan positif faktor emosional pengguna layanan, maka semakin baik pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung.

5.2 Saran

1. Aspek praktis
 - a. Pihak Kejaksaan Tinggi Lampung diharapkan mempertahankan kualitas layanan yang telah berada pada kategori baik, secara konsisten agar kepuasan masyarakat terhadap layanan hukum gratis tetap terjaga dan semakin meningkat.
 - b. Pihak Kejaksaan Tinggi Lampung diharapkan mempertahankan profesionalisme petugas pelayanan melalui pembinaan dan

pelatihan secara berkala agar kualitas pelayanan yang telah baik tetap konsisten serta mampu memenuhi harapan masyarakat.

- c. Pihak Kejaksaan Tinggi Lampung diharapkan terus menjaga pengalaman emosional positif masyarakat selama proses konsultasi hukum melalui komunikasi yang ramah, sikap empatik, serta penyampaian informasi yang jelas sehingga masyarakat tetap merasa nyaman, dihargai, dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

2. Aspek teoritis

- a. Penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk memasukkan variabel tambahan yang relevan dengan kepuasan masyarakat, seperti kepercayaan masyarakat, citra institusi, dan kemudahan akses layanan mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan faktor emosional belum sepenuhnya mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat secara keseluruhan.
- b. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan jumlah responden yang lebih besar atau memperluas lokasi penelitian pada instansi penyelenggara layanan publik lainnya sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.
- c. Penelitian selanjutnya juga disarankan menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda, seperti *mixed methods* atau penelitian kualitatif, agar dapat menggali secara lebih mendalam pengalaman masyarakat dalam memperoleh layanan hukum gratis serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Amrulloh, R. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Intan Banjar. *Al-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 9(2), 128. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v9i2.6526>.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14.
- Aspiani, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi Grab online di Kota Makassar (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).
- Adamuddin, A., & Yamin, A. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan sistem informasi terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Menala Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat. *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(5), 5096-5108.
- Agustina, I., & Suryana, W. P. (2024). Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung. *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi*, 17(2), 112-123.
- Anita, Y. T. P. B. M. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD Toko Pelangi Surakarta. *Indonesian Economics Business and Management Research*, 1(1), 100-103.
- Ayunani, N. A., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Solusi*, 21(3), 290-299.
- Bachtiar, M. F., Wulandari, M., Sari, N. N., Fauzi, A., Farichi, N., & Sari, N. R. (2023). *Jurnal Manajemen Bisnis*. 12(2), 121–131.
- Brilian, S. C., & Haris, M. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

Kepuasan Pelanggan. *Solusi*, 21(3), 300–309.
<https://doi.org/10.26623/slsi.v21i3.7171>

Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233.
<https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>

Cahyaningtyas, K., Wibowo, E. A., Mahfudh, F., Isra, M., & Ali, B. (2025). Pemberian Layanan Konsultasi Hukum Gratis Untuk Masyarakat Pada Car Free Day (CFD) di Kabupaten Sukoharjo. 07(01), 151–156.

Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kebijakan: *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 16–24.

Dzaky, M., Komariah, N. S., & Anas, H. (2024). Pengaruh Faktor Emosional Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kopi Belakang Rumah Bunda (Studi Kasus Pada Pelanggan Kopi Belakang Rumah Bunda Bekasi). *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management*, 2(3), 2385-2394.

Fajri, C., & Amelya, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap. 5, 369–373.

Fahmi, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Citra Merek, Lokasi Dan Kualitas Produk. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(5), 565–572. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i5.565>

Fauzia, D. E., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Cimahi. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 127-152.

Fiani, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo. *Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Muallawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*, April, 5–24.

Firdaus, A., & Sutrisna, E. (2017). Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Minat Konsumen Membeli Produk Perumahan (Kasus Pada Perumahan Surya Mandiri Teropong Pt. Efa Artha Utama) (Doctoral dissertation, Riau University).

Frinaldi, A., Saputra, B., Eka Putri, N., Jumiati, J., Mubarak, A., Magriasti, L., Hasanah, F., & Nola Distra, F. (2022). Pengaruh Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Pegawai Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. *Jurnal EL-RIYASAH*, 13(2), 30.

- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghorbanzadeh, D., & Rahehagh, A. (2020). The role of emotional structures in the relationship between satisfaction and brand loyalty. *Cogent Psychology*, 7, 1-19.
- Hanan, M., & Karp, P. (1989). Customer satisfaction: how to maximize, measure, and market your company's "ultimate product". (*No Title*).
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Peilayanan Publik. Yo i gyakarta: Gava Meidia.
- Hartadijaya, J., & Lego, Y. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Mixue Taman Ratu di Jakarta Barat. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 5(2), 501–510. <https://doi.org/10.24912/jmk.v5i2.23421>
- Hartati, S., & Prayogo, M. W. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kejaksaan Negeri Suka Makmue Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Nagan Raya. *Journal of Management Science and Bussines Review*, 2(3), 120–139. <https://jurnal.ypsms.or.id/index.php/JMSBR/article/view/72>
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *Jurnal demokrasi dan politik lokal*, 4(1), 15-26.
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10 (01), 87-98.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. unitomo press.
- Irawan, H. (2007), 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Istiana, D. M. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Roda Dua PT X. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 60. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v12i2.4113>
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72-78.
- Ilanoputri, S. A. (2020). Pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai pembayar pajak berdasarkan penerapan beban pajak daerah yang diatur dalam undang-undang pajak dan retribusi daerah. *Cepalo*, 4(2), 143-156.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.
- Kusuma, Wahyu, R., & Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4(12):1–17.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.
- Lupiyoadi, R., (2018). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, H. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa (edisi kedua). jakarta: Salemba Empat.
- Mahfudin, C. I., & Poernomo, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel The Sun Sidoarjo. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 8(1).
- Munzir, T., Tanjung, R., Ismanto, W., Arifin, A., & Manan, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Dimensi*, 10(1), 178–196. <https://doi.org/10.33373/dms.v10i1.2986>
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01). <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Nasution, S. M. A., & Nasution, A. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. *Proceding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(: Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya dan Kemudahan, keinginan konsumen), 14 pages.
- NATSIR, K., & MIMI, M. S. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence Di Jakarta Barat. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 164.
- Ningtias, I. S. (2020). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(1), 119–129. <https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1348>
- Palopo, M., Palopo, M., & Analysis, I. P. (2023). *Pendahuluan Kepuasan Masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang dengan*. 8(1), 71–78.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal*

of Retailing, 64(1), 12–37.

- Puspitasari, S., & Widayanto. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 53–63.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13-21.
- Purwanti, A., & Wahdiniwaty, R. (2017). Analisis kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kewajaran harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada Cinderella School of English for Children di Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3.
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan., 15(1)
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Pranitasari, D., Fachroji, M., Syamsur, G., Suryono, D. W., & Andoellah, M. N. (2022). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT Tiki Jalur Nugraha. *Jurnal Media Jasa*, 10(2), 1–16.
- Priansa, D. (2017). Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer. Alfabeta.
- Pohan, S., Utara, U. S., Tobing, Y. P. L., Utara, U. S., Mazuda, A., & Utara, U. S. (2024). Tantangan Implementasi Good Governance Melalui. *Jurnal Salome: Multidisipliner Keilmuan*, 2(1), 22–35.
- Putra, A. A., Untung, A. R., & Mamminanga, I. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 132-144.
- Putra, T. (2025). Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Citra Pemerintah di Kota Denpasar. *Al Khalifah: Jurnal Kajian Sosiopolitik dan Hukum*, 1(1), 50-66.
- Rachman, R., & Ariyani, I. (2024). Persepsi Kualitas Layanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Puskesmas Kecamatan Moyo Hilir. *Samalewa: Jurnal Riset & Kajian Manajemen*, 4(1), 70-81.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Ritonga, H. M., & Pane, D. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.

- Rilia Hesa Mayanti, E. (2025). Implementasi Pelayanan Hukum Oleh Seksi Perdata Dan Tata Usaha Negara Dalam Meningkatkan Akses Keadilan Bagi Masyarakat Melalui Program Konsultasi Hukum Gratis (Studi Kasus Kejaksaan Negeri Blitar) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Balitar).
- Riska, A. P. (2025). Analisis Tingkat Kesiapan Untuk Berubah Pegawai Menghadapi Transformasi Digital Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung.
- Rohmad, Z. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, & Antropologi*, 1(1), 24. <https://doi.org/10.20961/habitus.v1i1.18852>.
- Rosario, L. M., Chua, E. R., Reyes, R., Navigar, N., & Umagap, R. T. (2021, Desember). Formulation of research agenda for aviation-focused graduate programs of the Philippine state college of Aeronautics [Presentasi Konferensi]. RDE Management Congress and 30th National PHILARM Convention.
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas pelayanan, faktor emosional dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. *Philanthropy: Journal of Psychology*, 5(1), 109-130.
- Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16(2), 90–96. <https://doi.org/10.35475/ripteck.v16i2.157>
- Saefullah, A. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2), 1-20.
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidiwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Sulistiyandari, S. (2024). Pengaruh Produk, Harga, dan Faktor Emosional Terhadap Keputusan Pembelian Pada Minimarket 212. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba*, 3(1), 83-98.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharno & Retnoningsih, A. (2012). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Semarang : CV. Widya Karya.

- Simbolon, F. F. B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) di Polsek Mardinding Polres Tanah Karo Skripsi (Doctoral dissertation, Universitas Quality Berastagi).
- Saputra, M. R., Setiadi, W., Thohari, A. A., Hukum, F., Pembangunan, U., & Veteran, N. (2024). Analisis Potensi Implementasi Sistem Politik Tanpa Partai di Indonesia dan Dampaknya terhadap Demokrasi dan Tata Kelola Pemerintahan. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2 (4).
- Sihombing, Y.A. (2022) Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image. Pekalongan: Nasya Expanding Management.
- Sulasmi, E. (2024). *Metodologi Dalam Penelitian Pendidikan*. umsu press.
- Sumarsid, S., & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, 12(1).
- Siregar, M. R. R., & Hinggo, H. T. (2024). Pengaruh Produk , Harga , Dan Faktor Emosional. 3(1), 83–100.
- Tarigan, U., & Dewi, R. (2018). Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan.
- Tanady, E. S., & Fuad, M. (2020). Analisis pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian Tokopedia di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 9(2).
- Tjiptono. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan Edisi 1. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Manajemen Jasa, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2004). Manajemen Jasa, Yogyakarta :Andi.
- Trisno Musanto. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), pp.123-136. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/16140>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 pasal 30 ayat 2 Kejaksaan Republik Indonesia mengatur tentang kewenangan Kejaksaan di bidang perdata dan

tata usaha negara.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 jo UU No.11 Tahun 2021 tentang
Kejaksaan Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program
Pembangunan Nasional (PROPENAS), Undang-Undang Nomor 11 Tahun
2021 tentang Kejaksaan Republik Indonesia

Utari, N., Ningsi, B. A., & Arofah, I. (2023). Model Persamaan Struktural
FaktorFaktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam
Pemeriksaan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Pasir Putih Sawangan Depok.
J Statistika: Jurnal Ilmiah Teori Dan Aplikasi Statistika, 16(2), 565-573.

Widiastuti, T., & Suhaji, S. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan
nasabah. *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(1), 53-62.

Wijaya, H. A., Utoyo, B., & Sulistio, E. B. (2022). Pengaruh Pembayaran Pajak
Secara Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi KPP Kedaton Bandar
Lampung Tahun 2020). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan
Pelayanan Publik*, 4(2), 393-413.

Yulianti, T., & Purvi, A. Z. R. (2026). Dramaturgi pelayanan publik: Analisis
interaksi pegawai dan masyarakat di kantor kecamatan Cileungsi. *Jurnal
Commnova: Communication And Media*, 1(2), 67-71.