

Kinerja Pelayanan Restoratif Justice di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo

Rahmat Reizal Loleh¹, Sri Yulianty Mozin², Rusli Isa³

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

E-mail: rahmatreizaloleh@gmail.com, yulmozin@ung.ac.id, rusli_isa@ung.ac.id

Article History:

Received: 10 Juni 2023

Revised: 23 Juni 2023

Accepted: 24 Juni 2023

Keywords:

Kinerja Pelayanan , Restoratif Justice

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan kinerja pelayanan restorative justice di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo dikaji dari 1) produktivitas, 2) kualitas layanan, 3) responsivitas, 4) responsibilitas, dan 5) akuntabilitas. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis di lapangan bahwa (1) Produktivitas, tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan di Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo. Kurangnya tingkat komunikasi antara pegawai, korban dan tersangka dimana dapat memperlambat waktu penyelesaian perkara. Sehingga target waktu pelayanan Restorative Justice sesuai dengan Perja No. 15 tahun 2020. (2) Kualitas Layanan, Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo telah menyediakan rumah Restorative Justice yang berada di dekat SMA 3 Negeri Kota Gorontalo hal ini juga dibantu oleh dinas setempat seperti PEMDA. (3) Responsivitas, adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan sehingga pelayanan restoratif justice ini sangat sesuai dengan harapan. (4) Responsibilitas, standar pelayanan mengenai pelayanan di Restorative Justice ini diatur bukan hanya khusus Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo tetapi seluruh Kejaksaan Negeri Kota, Kabupaten hingga seluruh Indonesia. (5) Akuntabilitas, akuntabilitas kinerja pelayanan Restorative Justice di Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah sangat baik hal ini telah mendapat respon positif dari pihak-pihak Eksternal seperti pihak BPOM.

PENDAHULUAN

Administrasi publik dewasa ini sering dimaknai sebagai proses kerjasama yang berlaku dalam organisasi publik dalam rangka memberikan pelayanan publik. Dalam hal ini administrasi publik memberi arah bagaimana pejabat publik mengelola pemerintahan dengan baik, menekankan bagaimana partisipasi aparatnya memecahkan masalah-masalah publik, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik sering digunakan sebagai sinonim untuk layanan pemerintah yang mencakup semua orang yang bekerja di sektor publik. Pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25/ 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Semakin berkembangnya kesadaran masyarakat dalam mendapatkan hak pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah dituntut meningkatkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun, kinerja pelayanan publik di Indonesia masih mengalami permasalahan. Beberapa masalah diantara menyangkut produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dalam kinerja pelayanan publik yang belum memenuhi harapan (Fatmawati, dkk, 2019; Ma'ruf, dkk, 2022; Mursalin, dkk, 2021; Samsudin, 2021).

Pada saat ini terdapat banyak pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah untuk warga masyarakatnya, dimana salah satunya adalah penyelenggaraan pelayanan *restoratif justice*. Penelitian ini mengenai kinerja pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo. Kebijakan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo berdasar Peraturan Kejaksaan Republik Indonesia No. 15 Tahun 2020 Tentang Penghentian Penuntutan Berdasarkan Keadilan Restoratif yang ditetapkan pada 21 Juli 2020 dan diundangkan pada tanggal 22 Juli 2021 dan Surat Edaran No. SE-01/E/Ejp/02/2022 tanggal 19 Februari 2022 Tentang Pelaksanaan Penghentian Penuntutan Berdasarkan Keadilan Restoratif. Jumlah perkara Tindak Pidana Umum yang ditangani oleh Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo dalam kurun tahun 2020 sampai 2022 sebagai berikut:

Tabel 1. Data Perkara Tahun 2020 s/d 2022 Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo

No	Tahun	Total perkara
1	Data perkara 2020	93 perkara
2	Data perkara 2021	57 perkara
3	Data perkara 2022	26 perkara

Sumber : Tindak Pidana Umum Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo

Berdasarkan observasi awal menunjukkan responsibilitas dalam kinerja pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari belum tersedianya Standar Pelayanan Minimal dalam alur dan mekanisme pelayanan *restoratif justice* yang dimulai dari Penyerahan Tersangka dan Barang Bukti dari Penyidik (Tahap II) sampai pada tahapan Penghentian Penuntutan Dinyatakan Dengan Surat Ketetapan Penghentian Penuntutan (SKP2). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan kinerja pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota

Gorontalo dikaji dari 1) produktivitas, 2) kualitas layanan, 3) responsivitas, 4) responsibilitas, dan 5) akuntabilitas.

Berdasarkan konteks penelitian, peneliti perlu melakukan kajian dan penelitian tentang kinerja pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo dengan menggunakan indikator kinerja pelayanan publik menurut Dwiyanto, dkk (2012:50-51) terdiri dari 1) produktivitas, 2) kualitas layanan, 3) responsivitas, 4) responsibilitas, dan 5) akuntabilitas. Pertimbangan memilih indikator kinerja ini karena sangat relevan dan sesuai dengan masalah kinerja pelayanan *restoratif justice* yang sedang terjadi di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo.

LANDASAN TEORI

Konsep Kinerja

Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi (Torang, 2014:74). Kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri (Suciati, dkk, 2022:166).

Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi (Yulia dalam Wibisono, 2022:4200). Kinerja sering dihubungkan dengan tingkat produktivitas yang menunjukkan resiko input dan output dalam organisasi. Kinerja bahkan dapat dilihat dari sudut performansi dengan memberikan penekanan pada nilai efisiensi yang dikaitkan dengan kuantitas output yang dihasilkan oleh para pegawai berdasarkan beberapa standar yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi yang bersangkutan (Gomes dalam Wibisono, 2022:4200).

Kinerja merupakan salah satu tolak ukur untuk mengetahui kualitas kerja dari para pegawai, serta landasan untuk mengetahui tentang performance dari karyawan tersebut. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia (Iriyanti & Hayati, 2022:332).

Kinerja adalah pegawai mampu menghasilkan kinerja yang tinggi berdasarkan tanggung jawab yang diberi oleh organisasi. Kinerja manusia merupakan sebuah prestasi dari kerjanya baik secara kualitas ataupun kuantitas pada kurun waktu tertentu dalam menjalankan pekerjaannya berdasarkan tanggung jawab yang sudah diberikan (Mangkunegara, 2011:167). Kinerja pegawai berperan penting pada suatu organisasi pemerintahan terutama untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat (Mahale dkk, 2017:707).

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (masyarakat) (Rusli Isa, 2014:59).

Pelayanan publik kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan (Rahmadana, dkk, 2020:4). Pelayanan publik adalah segala aktifitas yang dilakukan oleh aparat pemerintah (dalam setiap tingkatannya) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik fisik maupun non-fisik (administratif) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Hidayat, 2019:45).

Keberhasilan pelaksanaan tugas birokrasi dalam memberikan pelayanan tidak dapat dilepaskan dari peranan pola interaksi dan hubungan dua pihak yaitu antara pihak organisasi birokrasi sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik dan di pihak lain adalah masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan (Mozin, 2014:52).

Indikator Kinerja Pelayanan Publik

Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Dwiyanto, 2021), yaitu sebagai berikut.

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office (GAO)* mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

b. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Salim & Woodward (dalam Dwiyanto, dkk, 2012:53) melihat kinerja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan ekonomi, efisiensi, efektivitas, dan persamaan pelayanan. Aspek

ekonomi dalam kinerja diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Efisiensi kinerja pelayanan publik juga dilihat untuk menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik/ proporsional antara input pelayanan dengan output pelayanan. Demikian pula, aspek efektivitas kinerja pelayanan ialah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan. Prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Zeithaml, dkk (dalam Dwiyanto, dkk, 2012:53) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Dwiyanto, dkk (2012:50-51) mengemukakan bahwa berbagai perspektif dalam melihat kinerja pelayanan publik di atas memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang dipergunakan untuk menyusun kinerja pelayanan publik ternyata sangat bervariasi. Secara garis besar, berbagai parameter yang dipergunakan untuk melihat kinerja pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi dua pendekatan. Pendekatan pertama melihat kinerja pelayanan publik dari perspektif pemberi layanan, dan pendekatan kedua melihat kinerja pelayanan publik dari perspektif pengguna jasa.

Penelitian ini akan mengkaji kinerja pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan teori Dwiyanto, dkk (2012:50-51) mengenai indikator kinerja pelayanan publik, yaitu 1) produktivitas, 2) kualitas layanan, 3) responsivitas, 4) responsibilitas, dan 5) akuntabilitas.

Restoratif Justice

Berdasarkan Peraturan Kejaksaan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penghentian Penuntutan Berdasarkan Keadilan Restoratif disebutkan bahwa *Restoratif Justice* (Keadilan Restoratif) adalah penyelesaian perkara tindak pidana dengan melibatkan pelaku, Korban, keluarga pelaku/ Korban, dan pihak lain yang terkait untuk bersama-sama mencari penyelesaian yang adil dengan menekankan pemulihan kembali pada keadaan semula, dan bukan pembalasan. Korban adalah orang yang mengalami penderitaan fisik, mental, dan/ atau kerugian ekonomi yang diakibatkan oleh suatu tindak pidana. Penuntut Umum adalah jaksa yang diberi wewenang oleh Undang-Undang untuk melakukan penuntutan dan melaksanakan penetapan hakim. Tersangka adalah seorang yang karena perbuatannya atau keadaannya, berdasarkan bukti permulaan patut diduga sebagai pelaku tindak pidana. Penghentian penuntutan berdasarkan *Restorative Justice* dilaksanakan dengan berasaskan: 1) keadilan, 2)kepentingan umum, 3) proporsionalitas, 4) pidana sebagai jalan terakhir, dan 5) cepat, sederhana, dan biaya ringan (Peraturan Kejaksaan RI No. 5/ 2020).

Penuntut Umum berwenang menutup perkara demi kepentingan hukum yang dilakukan dalam hal: 1) terdakwa meninggal dunia, 2) kedaluwarsa penuntutan pidana, 3) telah ada putusan pengadilan yang memperoleh kekuatan hukum tetap terhadap seseorang atas perkara yang sama, 4) pengaduan untuk tindak pidana aduan dicabut atau ditarik kembali; atau 5) telah ada penyelesaian perkara di luar pengadilan. Penyelesaian perkara di luar pengadilan dengan

ketentuan: 1) untuk tindak pidana tertentu, maksimum pidana denda dibayar dengan sukarela sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, 2) telah ada pemulihan kembali keadaan semula dengan menggunakan pendekatan Keadilan Restoratif. Penyelesaian perkara di luar pengadilan dengan menggunakan pendekatan keadilan restoratif menghentikan penuntutan. Penghentian penuntutan berdasarkan keadilan restoratif dilakukan oleh Penuntut Umum secara bertanggung jawab dan diajukan secara berjenjang kepada Kepala Kejaksaan Tinggi (Peraturan Kejaksaan RI No. 5/ 2020).

Penghentian penuntutan berdasarkan Keadilan Restoratif dilakukan dengan memperhatikan: 1) kepentingan Korban dan kepentingan hukum lain yang dilindungi, 2) penghindaran stigma negative, 3) penghindaran pembalasan, 4) respon dan keharmonisan masyarakat, dan 5) kepatutan, kesusilaan, dan ketertiban umum. Penghentian penuntutan berdasarkan Keadilan Restoratif dilakukan dengan mempertimbangkan: 1) subjek, objek, kategori, dan ancaman tindak pidana, 2) latar belakang terjadinya dilakukannya tindak pidana, 3) tingkat ketercelaan, 4) kerugian atau akibat yang ditimbulkan dari tindak pidana, 5) cost and benefit penanganan perkara, 6) pemulihan kembali pada keadaan semula, dan 7) adanya perdamaian antara Korban dan Tersangka. Pemenuhan syarat penghentian penuntutan berdasarkan keadilan restoratif digunakan sebagai pertimbangan Penuntut Umum untuk menentukan dapat atau tidaknya berkas perkara dilimpahkan ke pengadilan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang deskriptif (*descriptive research*) yang berupaya mengungkapkan dan menginterpretasikan fenomena kinerja pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo.

Penelitian ini akan dilakukan dengan prosedur dimulai dari penyusunan proposal penelitian yang terdiri dari konteks penelitian, fokus dan sub fokus penelitian, kajian pustaka dan kerangka konsep penelitian, serta metode penelitian. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan cara pengambilan sampel sumber data (informan) melalui pertimbangan dan tujuan tertentu.

Untuk memperoleh data yang akurat, lengkap, dan jelas peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data yakni dengan cara pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yang pertama adalah dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai kinerja pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo dikaji dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan pada Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office (GAO)* mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan dan pegawai Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo dapat diketahui bahwa pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah baik. Hal itu dilihat dari capaian kinerja pelayanan *restoratif justice* di

tahun 2022 sebanyak 8 perkara yang di *restoratif justice* sudah sesuai dengan Perja No.15 Tahun 2020. Namun dari hasil pengamatan peneliti yang perlu diperhatikan kurangnya tingkat komunikasi antara pegawai, korban dan tersangka sehingga capaian kinerja pelayanan *restoratif justice* yang seharusnya di targetkan 10 hari bisa menjadi lebih dari waktu yang ditargetkan. Akan tetapi capaian pelayanan *restoratif justice* masih sesuai dengan pedoman Perja No.15 Tahun 2020.

Hal ini dilihat dari produktivitas pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah sesuai dengan Perja No.15 Tahun 2020 a). bahwa Kejaksaan Republik Indonesia sebagai lembaga pemerintahan yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan harus mampu mewujudkan kepastian hukum, ketertiban hukum, keadilan, dan kebenaran berdasarkan hukum dan mengindahkan norma keagamaan, kesopanan, dan kesusilaan, serta wajib menggali nilai-nilai kemanusiaan, hukum, dan keadilan yang hidup dalam masyarakat. b). bahwa penyelesaian perkara tindak pidana dengan mengedepankan keadilan restoratif yang menekankan pemulihan kembali pada keadaan semula dan keseimbangan perlindungan dan kepentingan korban dan pelaku tindak pidana yang tidak berorientasi pada pembalasan merupakan suatu kebutuhan hukum masyarakat dan sebuah mekanisme yang harus dibangun dalam pelaksanaan kewenangan penuntutan dan pembaharuan sistem peradilan pidana. c). bahwa Jaksa Agung bertugas dan berwenang mengefektifkan proses penegakan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang dengan memperhatikan asas peradilan cepat, sederhana, dan biaya ringan, serta menetapkan dan merumuskan kebijakan penanganan perkara untuk keberhasilan penuntutan yang dilaksanakan secara independen demi keadilan berdasarkan hukum dan hati nurani, termasuk penuntutan dengan menggunakan pendekatan keadilan restoratif yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. d). bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Kejaksaan tentang Penghentian Penuntutan Berdasarkan Keadilan Restoratif.

Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan sub fokus pertama penelitian ini bahwa kinerja pelayanan dilihat dari produktivitas dalam pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo ini sudah sesuai dengan Perja No.15 Tahun 2020, akan tetapi belum sepenuhnya optimal dikarenakan kurangnya tingkat komunikasi antara pegawai, korban dan tersangka sehingga capaian kinerja pelayanan *restoratif justice* yang seharusnya di targetkan 10 hari bisa menjadi lebih dari waktu yang ditargetkan.

2. Kualitas layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Ukuran kualitas pelayanan (*quality of services*), yaitu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan sub fokus kedua penelitian ini bahwa kinerja pelayanan dilihat dari kualitas layanan dalam pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo ini sudah dapat diwujudkan, akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini dilihat dari jauhnya jarak tempuh sehingga sekelompok masyarakat penerima layanan yang kurang mampu harus mengeluarkan biaya untuk dapat mengakses sarana dan prasara yang di sediakan oleh Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo .

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan peneliti dapat di simpulkan sub fokus ke tiga dilihat dari resposivitas pelayanan di Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah terwujud. Hal ini dilihat dari dukungan kementerian pedidikan serta pemerintahan daerah demi mensukseskan program penyuluhan mengenai pelayanan *restoratif justice* yang dilaksanakan oleh Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo, namun hasil pengamatan peneliti masih ada masih masyarakat yang harus menunggu lama untuk mendapatkan tanda tangan sebagai syarat administrasi *restoratif justice*.

4. Responsibilitas

Responsibilitas yaitu menunjuk pada keselarasan antara program serta kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, untuk mencapai misi dan tujuannya. Berdasarkan temuan penelitian dapat di simpulkan sub fokus ke empat penelitian ini bahwa di lihat dari responsibilitas pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah dapat diwujudkan akan tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini dilihat dari masyarakat yang ingin mengajukan pelayanan *restoratif justice* harus menunggu lama di karenakan pegawai yang sedang melakukan sidang di Pengadilan Negeri Kota Gorontalo serta sering hilangnya catatan administrasi pelayanan *restoratif justice* mengakibatkan lambatnya proses pelayanan yang ada di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo.

5. Akuntabilitas

Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Akuntabilitas adalah pengukuran sejauh mana para politisi dan aparat pemerintah dalam memperjuangkan aspirasi masyarakat. Berdasarkan temuan penelitian dapat di simpulkan sub fokus ke empat penelitian ini bahwa pelayanan *restoratif justice* di lihat dari akuntabilitas sudah bisa diwujudkan hal ini terbukti dengan adanya penghargaan dari kejaksaan tinggi gorontalo dengan menjadi juara 1 penanganan penyelesaian perkara melalui pendekatan *restoratif justice* serta mendapat dukungan dari pihak eksternal seperti Rumah Sakit, BPOM dan Pemerintah Kota dalam menunjang pelayanan *restoratif justice* demi untuk kemaslahatan masyarakat kota gorontalo.

Pembahasan

1. Produktivitas

Menurut Ma'ruf (2022) Produktivitas merupakan perpaduan efektifitas dan efisiensi. Untuk menentukan produktivitas, seseorang harus menjawab apakah hasil yang dibutuhkan tercapai (pertanyaan efektifitas) dan sumberdaya apakah yang dipergunakan untuk mencapainya (pertanyaan efisiensi). Sedangkan Menurut Soptan (2013) produktivitas adalah sikap pikiran yang mencari cara dalam meningkatkan apa yang sudah ada secara berkelanjutan dengan memperhatikan efektifitas dan efisiensi penggunaan sumber daya yang memiliki organisasi yang membantu dan memuaskan orang lain dengan indikator efektifitas, efisiensi, kualitas pelayanan dan ultititas.

Berdasarkan sub fokus penelitian ini mengenai produktivitas dalam kinerja pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo dimana dapat dilihat dari capaian kinerja pelayanan *restoratif justice* di tahun 2022 sebanyak 8 perkara yang di *restoratif justice* sudah sesuai dengan Perja No.15 tahun 2020 bahwa Proses perdamaian dilakukan secara sukarela, dengan musyawarah untuk mufakat, tanpa tekanan, paksaan, dan intimidasi, Dalam proses perdamaian Penuntut Umum berperan sebagai fasilitator, Penuntut Umum sebagaimana

dimaksud pada ayat, tidak mempunyai kepentingan atau keterkaitan dengan perkara, Korban, maupun Tersangka, baik secara pribadi maupun profesi, langsung maupun tidak langsung, Proses perdamaian dilaksanakan di Kantor Kejaksaan kecuali terdapat kondisi atau keadaan yang tidak memungkinkan karena alasan keamanan, kesehatan, atau kondisi geografis, proses perdamaian dapat dilaksanakan di kantor pemerintah atau tempat lain yang disepakati dengan surat perintah dari Kepala Cabang Kejaksaan Negeri atau Kepala Kejaksaan Negeri dan Proses perdamaian dan pemenuhan kewajiban dilaksanakan dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari sejak penyerahan tanggung jawab atas tersangka dan barang bukti (tahap dua). Akan tetapi masih belum sepenuhnya optimal dikarenakan masih ada ketidakpastian pegawai dalam penentuan waktu sosialisasi antara korban dan tersangka, sehingga lambatnya atau memperpanjang waktu penyelesaian perkara.

2. Kualitas layanan

Menurut Ma'ruf (2020) Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Berdasarkan sub fokus penelitian ini mengenai kualitas layanan dalam kinerja pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah dapat diwujudkan dapat dilihat dalam adanya ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang kualitas layanan di Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo, penampilan pegawai/ petugas dalam pelayanan serta kemudahan masyarakat dalam permohonan pelayanan *restoratif justice* di kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo. Akan tetapi pada kualitas layanan di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo dalam pelayanan *restoratif justice* ini belum sepenuhnya optimal, hal ini dilihat dari sulitnya masyarakat mengakses sarana dan prasaran yang di sediakan oleh Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Fatmawati 2019). Menurut Herdiani (2015) Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan.

Berdasarkan sub fokus penelitian ini mengenai responsivitas dalam kinerja pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah dapat diwujudkan dapat dilihat dari antusiasme atau kesemangatan pegawai/ petugas dalam memberikan pelayanan yang sudah baik, pegawai/ petugas melakukan dengan cepat serta ketanggapan pegawai dalam melakukan pelayanan *restoratif justice* dimana sesuai dengan arahan bapak Kejaksaan Agung yang bersama-sama mencari penyelesaian yang adil melalui perdamaian dengan menekankan pemilihan kembali pada keadaan semula yang berdasarkan Perja No.15 Tahun 2020. Namun belum sepenuhnya optimal, hal ini dilihat masih ada masyarakat yang harus menunggu lama untuk mendapatkan tanda tangan sebagai syarat administrasi *restoratif justice* dimana dapat menurunnya angka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo.

4. Responsibilitas

Responsibility atau responsibilitas yaitu menunjuk pada keselarasan antara program serta kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, untuk mencapai misi dan tujuannya (Fatmawati 2019). Menurut Muslimah (2016) Responsibilitas merupakan konsep yang berkenaan dengan standar professional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator publik untuk menjalankan tugasnya. Sedangkan menurut Fahardian (2015) Responsibilitas merupakan tanggung jawab birokrasi publik dalam melaksanakan tugas pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan kebutuhan publik.

Berdasarkan sub fokus penelitian ini mengenai responsibilitas dalam kinerja pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah dapat diwujudkan dapat dilihat adanya standar pelayanan yang jelas mengenai *restoratif justice* dimana dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui langkah-langkah serta tahapan-tahapan untuk mengajukan pelayanan *restoratif justice* yang ada di Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo, kecermatan pegawai/ petugas dalam pelayanan *restoratif justice* dan keakuratan pegawai dalam menyimpan catatan pelayanan *restoratif justice* juga sudah baik. Namun belum sepenuhnya optimal dikarenakan masih ada yang perlu di perhatikan yaitu ketidakhadiran pegawai ditempat menjadi salah satu kendala yang sering dihadapi dalam pelayanan *restoratif justice* serta yang perlu di perhatikan yaitu sering hilangnya catatan administrasi yang dapat memperlambat pelayanan *restoratif justice* yang ada di Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat muslimah (2016). Menurut Ma'ruf (2022) Akuntabilitas merupakan kesesuaian kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai yang ada, konsisten kebijakan dan pelaksanaan tugas pegawai dengan kehendak masyarakat, serta kesesuaian pelaksanaan tugas pegawai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.

Berdasarkan sub fokus penelitian ini mengenai tentang akuntabilitas dalam kinerja pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah dapat diwujudkan dapat dilihat dari segi internal dan eksternal yaitu dengan adanya piagam penghargaan dari Kejaksaan Tinggi Gorontalo yang diberikan kepada Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sebagai peringkat 1 kejaksaan berprestasi tahun 2022 dalam penyelesaian penanganan perkara melalui pendekatan *restoratif justice* dan juga banyak mendapatkan dukungan seperti rumah sakit, BPOM dan pemerintah kota dalam menunjang pelayanan *restoratif justice* demi untuk kemaslahatan masyarakat dan pada langkah/ upaya dalam membangun budaya akuntabilitas dalam kinerja yaitu lihat dari tanggung jawab tugas yang di berikan pimpinan kepada pegawai dikerjakan dengan baik hal ini di buktikan rasa tanggung jawab yang besar pegawai terhadap tugas yang mereka kerjakan. Namun belum sepenuhnya optima. Hal ini dilihat masih ada juga yang perlu diperhatikan dimana masih kurangnya gotong royong dalam menjalankan tugas dan masih bersifat individualisme dimana dapat menyebabkan kurangnya rasa kekeluargaan yang ada di Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo.

KESIMPULAN

1. Kinerja pelayanan dilihat dari produktivitas dalam pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah dapat diwujudkan namun belum semuanya optimal, dikarenakan masih kurangnya tingkat komunikasi antara pegawai, korban dan tersangka sehingga capaian kinerja pelayanan *restoratif justice* yang seharusnya ditargetkan 10 hari menjadi lebih dari waktu yang ditargetkan.

2. Kinerja pelayanan dilihat dari kualitas layanan dalam pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah dapat diwujudkan namun belum sepenuhnya optimal, dikarenakan masih ada masyarakat yang sulit mengakses sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo
3. Kinerja pelayanan dilihat dari responsivitas dalam pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah dapat diwujudkan namun belum sepenuhnya optimal, dikarenakan masih ada masyarakat yang harus menunggu lama untuk mendapatkan tanda tangan sebagai syarat administrasi *restoratif justice* dengan ini dapat berdampak pada menurunnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *restoratif justice* yang ada di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo.
4. Kinerja pelayanan dilihat dari tanggung jawab dalam pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah dapat diwujudkan namun belum sepenuhnya optimal, dikarenakan masih ada yang perlu diperhatikan yaitu ketidakhadiran petugas *restoratif justice* ditempat menjadi salah satu kendala yang sering di hadapi dalam pelayanan *restoratif justice* dan perlu di perhatikan yaitu sering hilangnya catatan administrasi yang dapat memperlambat pelayanan *restoratif justice* yang ada di kejaksaan negri kota gorontalo
5. Kinerja pelayanan dilihat dari akuntabilitas dalam pelayanan *restoratif justice* di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo sudah dapat diwujudkan namun belum sepenuhnya optimal, dikarenakan masih kurangnya gotong royong dalam menjalankan tugas dan masih bersifat individualisme dimana dapat menyebabkan kurangnya rasa kekeluargaan yang ada di Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo.

DAFTAR REFERENSI

- Djani, W. (2022). *Administrasi Publik (Teori dan Pergeseran Paradigma ke era Digital)*. Zifatama Jawa.
- Dwiyanto, A, dkk (2012). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fatmawati, A., Muhsin, M. A., & Taufik, A. (2019). Kinerja Pelayanan Bank Sampah Kota Makassar. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(2), 1-15.
- Fadli, M. R. (2021). *Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif*. Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum, 21(1), 33-54.
- Herdiani, H. (2015). Skripsi Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Saying Kota Makassar) Program Studi Administrasi Negara
- Hidayat, E. S. (2019). Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Iriyanti, N., & Hayati, R. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *JAPB*, 5(1), 327-344.
- Kurhayadi, Rohayati, Y., & Sucipto, B. (2020). *Kebijakan Publik Di Era Digitalisasi*. Insan Cendekia Mandiri
- M. syarifah. (2016) Skripsi Tanggung Jawab Pelayanan Publik Pada RSUD Salewangan Kabupaten Maros. Progeam Administrasi Negara.
- Ma'ruf, P., Sakir, M., & Bau, H. (2022). Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), 34-49.

-
- Mahale, D. Y. A., Dotulong, L. O. H., & Tawas, H. N. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Penempatan, Serta Diklat Terhadap Kinerja Pegawai Balai Pengelolaan Daerah Aliran Sungai Dan Hutan Lindung (BPDASHL) Tondan Di Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2), 706–713.
- Mahendra, R., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. (2021). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4).
- Maksudi, B. I. (2018). *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Mozin, S.Y. (2014). Refungsionalisasi Administrasi dalam Meningkatkan Pelayanan RSUD Aloe Saboe Kota Gorontalo. Disertasi. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Mursalim, M., Heriyanto, M., & Yuliani, F. (2021). Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Bagansiapiapi. *Pro Patria: Jurnal Pendidikan, Kewarganegaraan, Hukum, Sosial, Dan Politik*, 4(2), 232-249.
- Nur, A. C., Akib, H., & Niswaty, R. (2022). *Eksistensi Administrasi Publik pada Arus Globalisasi*. Badan Penerbit UNM.
- Pamungkas, T. K., & Jakfar, M. H. A. (2022). Efektivitas kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13-24.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahardian, A.H., & Rusantono, B. (2015). Pengaruh Responsibilitas Dan Sikap Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dikelurahan Tengan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(2), 2085-1162
- Revida, E., Aisyah, S., & Pardede, A. F. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rusli Isa, (2014). Pengaruh Restrukturisasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan Di Kabupaten Gorontalo. *Universitas Negeri Kota Gorontalo*, 5(2), 59-60
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028-1034.
- Soputan, G.J. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Pelayanan Pemerintah Kota Manado. 29(1), 93-100
- Suciati, O. D., Hidayat, R., & Azizah, A. N. (2022). Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(4), 165-172.
- Wibisono, G. (2022). Hubungan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(5), 4199-4206.