

## **PERAN DIMENSI PELAYANAN PUBLIK DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP KPK DALAM MELAWAN KORUPSI**

**Yoga Prastyo<sup>1</sup>, Dadan Kurniansyah<sup>2</sup>, Sopyan Resmana Adiarsa<sup>3</sup>,  
Hanny Purnamasari<sup>4</sup>**

*Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia<sup>1, 2, 3, 4</sup>*

E-mail: [2110631180044@student.unsika.ac.id](mailto:2110631180044@student.unsika.ac.id)<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

*Indonesia menetapkan negaranya sebagai negara yang rawan terjadinya korupsi, korupsi ini sering dilakukan oleh pejabat dan petinggi negara yang memiliki kekuasaan yang tinggi, beberapa kasus korupsi diantaranya sangat menghebohkan masyarakat, perilaku korupsi ini membuat rugi terhadap negara dan khususnya terhadap rakyat atau masyarakat itu sendiri, KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi), KPK sebagai organisasi yang bertanggungjawab dalam memberantas korupsi yang ada di Indonesia tentunya memiliki tugas yang sangat berat, apalagi kepercayaan dari masyarakat terhadap lembaga tersebut sangatlah tinggi untuk bisa memberantas koruptor. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif, dengan fokus menganalisis pelayanan publik yang diimplementasikan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam upaya pemberantasan korupsi di Indonesia. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada kebutuhan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang konsep pelayanan publik KPK. Hasil dan Pembahasan Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Publik KPK menjadi langkah kritis dalam mengeksplorasi komitmen dan keberhasilan lembaga dalam memberikan layanan yang berkualitas dan transparan kepada masyarakat. Melalui pendekatan yang cermat terhadap lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL Tjiptono (1996), yakni Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati), kita dapat membongkar elemen-elemen krusial yang menjadi landasan utama bagi KPK. Dalam menganalisis dimensi Tangibles, terlihat bahwa KPK menunjukkan keseriusannya dalam memberikan pelayanan publik dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, menciptakan bukti fisik positif seperti ruang tunggu, mesin X-Ray, dan ruang perpustakaan. Sejalan dengan itu, dimensi Reliability (Keandalan) memberikan gambaran tentang kualitas keandalan KPK yang tercermin dalam statistik keberhasilan pencegahan dan penuntutan korupsi. Data tahun 2022 menunjukkan bahwa KPK berhasil menangani 95% kasus korupsi yang dilaporkan dengan hukuman yang signifikan. Prestasi ini menjadi bukti konsistensi dan akurasi lembaga dalam memberantas korupsi, menciptakan rasa kepercayaan yang tinggi dari masyarakat terhadap keandalan lembaga. . Kesimpulan dapat ditegaskan bahwa KPK telah berhasil membangun fondasi yang solid dalam memberikan layanan publik yang berkualitas, yang pada gilirannya memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini. Dari hasil analisis terhadap dimensi kualitas pelayanan*

*publik KPK, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian untuk memahami sejauh mana dimensi tersebut memengaruhi kepercayaan masyarakat telah tercapai*

**Kata Kunci:** Korupsi, Pelayanan Publik, Kepercayaan

### **ABSTRACT**

*Indonesia has designated its country as a country prone to corruption, this corruption is often carried out by officials and state officials who have high power, some corruption cases are very shocking to the public, this corrupt behavior is detrimental to the state and especially to the people or society itself, KPK (Corruption Eradication Commission), KPK as an organization responsible for eradicating corruption in Indonesia certainly has a very difficult task, especially since public trust in the institution is very high to be able to eradicate corruptors. This study was conducted with a qualitative approach, with a focus on analyzing public services implemented by the Corruption Eradication Commission (KPK) in an effort to eradicate corruption in Indonesia. The selection of qualitative methods is based on the need to gain an in-depth understanding of the concept of KPK public services. Results and Discussion Analysis of the Dimensions of KPK Public Service Quality is a critical step in exploring the commitment and success of the institution in providing quality and transparent services to the public. Through a careful approach to the five dimensions of service quality according to Tjiptono's SERVQUAL model (1996), namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, we can uncover the crucial elements that are the main foundation for the KPK. In analyzing the Tangibles dimension, it can be seen that the KPK shows its seriousness in providing public services by providing adequate facilities and infrastructure, creating positive physical evidence such as waiting rooms, X-Ray machines, and library rooms. In line with that, the Reliability dimension provides an overview of the quality of the KPK's reliability which is reflected in the statistics of the success of preventing and prosecuting corruption. Data from 2022 shows that the KPK has succeeded in handling 95% of reported corruption cases with significant penalties. This achievement is proof of the institution's consistency and accuracy in eradicating corruption, creating a high sense of public trust in the institution's reliability. . The conclusion can be emphasized that the KPK has succeeded in building a solid foundation in providing quality public services, which in turn affects public trust in this institution. From the results of the analysis of the dimensions of the quality of KPK public services, it can be concluded that the purpose of the study to understand the extent to which these dimensions affect public trust has been achieved*

**Keywords:** Corruption, Public Service, Trust

### **PENDAHULUAN**

Korupsi merupakan salah satu masalah sosial yang paling serius di Indonesia. Korupsi dapat menghambat

pembangunan, merusak tatanan sosial, dan merugikan perekonomian negara. Oleh karena itu, pemberantasan korupsi merupakan salah satu agenda penting

bagi pemerintah Indonesia. Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) merupakan lembaga negara yang dibentuk untuk memberantas korupsi di Indonesia. KPK memiliki kewenangan yang luas untuk melakukan penyelidikan, penyidikan, dan penuntutan terhadap kasus korupsi. Salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi efektivitas pemberantasan korupsi adalah kepercayaan masyarakat terhadap KPK. Kepercayaan masyarakat terhadap KPK dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemberantasan korupsi, dukungan masyarakat terhadap pemberantasan korupsi, dan efektivitas penegakan hukum.

Dimensi pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap KPK. Dimensi pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap KPK, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPK. Pada tahun 2022, Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Indonesia mencapai skor 38 menurut data dari Transparency International Indonesia (TII), menunjukkan bahwa tingkat korupsi di negara ini masih relatif tinggi. Oleh karena itu, pemberantasan korupsi menjadi prioritas pemerintah Indonesia. Dalam konteks ini, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) telah menjadi garda terdepan dalam upaya memberantas korupsi di Indonesia. KPK memiliki peran dan kewenangan

yang luas, termasuk melakukan penyelidikan, penyidikan, dan penuntutan terhadap kasus korupsi. Meskipun telah berhasil dalam banyak upaya pemberantasan korupsi, KPK masih dihadapkan pada sejumlah tantangan yang signifikan. Salah satu tantangan utama adalah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap KPK. Kepercayaan masyarakat terhadap KPK memiliki peran penting dalam perang melawan korupsi. Tingkat kepercayaan yang tinggi dapat mendorong masyarakat untuk lebih aktif melaporkan kasus korupsi, memberikan dukungan penuh terhadap upaya pemberantasan korupsi, dan meningkatkan efektivitas penegakan hukum dalam memerangi korupsi.

Latar belakang penelitian ini dipicu oleh temuan terkait tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam upaya pemberantasan korupsi di Indonesia. Hasil survei yang dirilis oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) pada Februari 2023 mengungkapkan bahwa KPK masih menduduki peringkat pertama sebagai lembaga yang paling dipercaya oleh masyarakat dalam upaya pemberantasan korupsi.

Tabel 1.1 Presentase Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Lembaga Pemberantasan Korupsi ( Februari 2023 )

| No | Nama                         | Nilai / Persen (%) |
|----|------------------------------|--------------------|
| 1  | Komisi Pemberantasan Korupsi | 71                 |
| 2  | Kejaksaan                    | 69                 |
| 3  | Pengadilan                   | 63                 |
| 4  | Kepolisian RI                | 61                 |

Sumber : Lembaga Survei Indonesia /  
LSI ( Februari 2023 )

Berdasarkan survei LSI, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap KPK mencapai 71%. Persentase ini dihitung berdasarkan tingkat 'sangat percaya' ditambah 'cukup percaya'. Dengan rumus yang sama, kejaksaan menduduki peringkat kedua dengan persentase 69%, sementara pengadilan menempati peringkat ketiga dengan 63%. Sementara itu, Polri ditempatkan di peringkat terendah dengan tingkat kepercayaan sebesar 61%. Namun, yang menjadi sorotan utama adalah bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap KPK, meskipun masih yang tertinggi, mengalami penurunan. LSI mencatat bahwa "dalam pemberantasan korupsi, kepercayaan (sangat+cukup percaya) terhadap KPK paling tinggi (71%), sementara kepolisian paling rendah, 61% cukup atau sangat percaya." Penurunan ini menjadi fokus utama penelitian ini, yang bertujuan untuk lebih memahami apa yang mendasari penurunan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap KPK. Dalam konteks penelitian ini, penurunan ini mungkin berkaitan dengan dimensi kualitas layanan publik yang diberikan oleh KPK kepada masyarakat. Dalam rangka untuk mendapatkan pemahaman

yang lebih dalam tentang perubahan dalam persepsi publik ini, penelitian ini akan menggabungkan hasil survei LSI dengan pendekatan ilmiah yang mendalam.

Data survei yang dilakukan oleh LSI pada Februari 2023 akan menjadi dasar utama dalam analisis penelitian ini. Data ini mencakup pandangan masyarakat terhadap KPK, termasuk tingkat kepercayaan mereka terhadap lembaga ini. Penelitian ini akan berupaya untuk menjelaskan faktor-faktor yang mungkin memengaruhi persepsi masyarakat terhadap KPK, khususnya dalam konteks pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga ini. Dengan kata lain, penelitian ini akan membantu menjawab pertanyaan mengapa tingkat kepercayaan publik terhadap KPK mengalami penurunan dan apa implikasinya dalam upaya pemberantasan korupsi di Indonesia.

**Tabel 1.2 Media Penerimaan  
Laporan Masyarakat Terhadap  
KPK (2022)**

| Urutan                   | Jan. | Feb. | Mar. | Apr. | Mei. | Jun. | Jul. | Ag. | Sept. | Okt. | Nov. | Des. | Total periode. |
|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-------|------|------|------|----------------|
| Email (D)                | 19   | 19   | 18   | 16   | 9    | 11   | 20   | 18  | 22    | 18   | 10   | 19   | 199            |
| KWS (H)                  | 2    | 8    | 8    | 13   | 2    | 2    | 10   | 4   | 8     | 6    | 1    | 0    | 64             |
| Langsung/Demonstrasi (A) | 2    | 1    | 1    | 3    | 2    | 75   | 67   | 72  | 94    | 93   | 94   | 93   | 597            |
| Media Sosial (F)         | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 3    | 0    | 0   | 0     | 0    | 0    | 0    | 4              |
| Messaging (E)            | 3    | 0    | 6    | 2    | 3    | 4    | 1    | 6   | 12    | 3    | 3    | 5    | 48             |
| Surat/Fax (G)            | 336  | 337  | 333  | 257  | 233  | 368  | 329  | 295 | 330   | 307  | 336  | 314  | 3775           |
| Telepon (C)              | 0    | 0    | 0    | 24   | 36   | 17   | 3    | 4   | 30    | 18   | 19   | 13   | 164            |
| Total uraian             | 363  | 365  | 366  | 315  | 285  | 480  | 430  | 399 | 496   | 445  | 463  | 444  | 4851           |

Sumber : Statistik KPK / Website KPK  
<https://www.kpk.go.id/id/statistik/pengaduan-masyarakat>

Tabel "Media Penerimaan" memberikan gambaran tentang berbagai saluran yang digunakan oleh masyarakat untuk mengajukan pengaduan terkait dugaan tindak pidana

korupsi kepada Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) selama tahun 2022. Dari data tersebut, kita dapat melihat: Selama tahun 2022, pengaduan masyarakat melalui email mencapai total 199 pengaduan, dengan fluktuasi jumlah pengaduan per bulan. Saluran KWS (Kantor Wilayah Kepolisian) mencatat 64 pengaduan selama tahun tersebut, dengan jumlah pengaduan tertinggi terjadi pada bulan April. Pengaduan melalui demonstrasi langsung (Langsung/Demonstrasi) mencapai total 597 pengaduan, dengan fluktuasi jumlah pengaduan yang signifikan selama tahun 2022. Bulan Juni dan Juli mencatat jumlah pengaduan tertinggi melalui saluran ini. Penggunaan media sosial untuk mengajukan pengaduan adalah yang paling rendah, dengan hanya 4 pengaduan selama tahun 2022. Pengaduan melalui pesan singkat (Messaging) mencapai total 48 pengaduan, dengan jumlah tertinggi terjadi pada bulan September. Saluran surat/faks mencatat jumlah pengaduan tertinggi, yaitu 3,775 pengaduan selama tahun 2022, dengan jumlah pengaduan yang cenderung stabil sepanjang tahun. Penggunaan telepon untuk mengajukan pengaduan relatif rendah, dengan total 164 pengaduan selama tahun tersebut. Jumlah pengaduan paling tinggi terjadi pada bulan Mei. Dari data ini, kita dapat menyimpulkan bahwa saluran surat/faks adalah saluran yang paling umum digunakan oleh masyarakat untuk mengajukan pengaduan kepada KPK, dengan jumlah pengaduan yang

stabil sepanjang tahun. Selanjutnya, demonstrasi langsung mencatat fluktuasi jumlah pengaduan yang signifikan, yang mungkin berkaitan dengan peristiwa atau kampanye tertentu.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap KPK adalah dimensi kualitas layanan publik yang diberikan oleh KPK. Penelitian ini mengacu pada teori dimensi kualitas layanan publik yang dijelaskan oleh Pararusman dan rekan-rekannya (dalam **Tjiptono, 1996**). Teori ini mencakup lima dimensi kualitas layanan publik, yaitu:

1. **Bukti Fisik (Tangibles):** Dimensi ini tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi yang digunakan oleh sebuah lembaga pelayanan publik. Bagaimana KPK memastikan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia untuk mendukung pelayanan publik selalu memadai dan terjaga dengan baik?
2. **Keandalan (Reliability):** Keandalan merujuk pada kemampuan lembaga untuk memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat waktu. Bagaimana KPK memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan selalu konsisten dan dapat diandalkan? Bagaimana KPK memenuhi janji-janjinya kepada masyarakat?
3. **Daya Tanggap (Responsiveness):** Kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan

- elayanan yang cepat dan responsif. Bagaimana KPK memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan selalu cepat dan responsif? Bagaimana KPK memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada pelapor?
4. Jaminan (Assurance): Ini berkaitan dengan pengetahuan para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan. Bagaimana KPK memastikan bahwa petugas humas KPK memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai untuk menangani laporan korupsi? Bagaimana KPK memastikan bahwa petugas humas KPK memiliki integritas dan kredibilitas yang tinggi?
  5. Empati (Empathy): Ini melibatkan perhatian individual yang diberikan oleh lembaga kepada para pelanggan. Bagaimana KPK memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan selalu memahami kebutuhan dan permasalahan pelapor? Bagaimana KPK memberikan perhatian dan dukungan kepada pelapor?
- yang paling dipercaya dalam upaya pemberantasan korupsi. Penurunan ini menjadi sorotan utama penelitian ini dan bertujuan untuk memahami apa yang mendasari penurunan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap KPK. Fokus penelitian ini adalah pada dimensi kualitas layanan publik yang diberikan oleh KPK kepada masyarakat sebagai salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat. Penelitian ini berdasarkan teori dimensi kualitas layanan publik yang dijelaskan oleh Pararusman dan rekan-rekan (dalam **Tjiptono, 1996**), yang mencakup lima dimensi kualitas layanan publik: Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Dalam konteks data survei LSI dan analisis media penerimaan laporan masyarakat terhadap KPK, penelitian ini bertujuan untuk menjelajahi hubungan antara dimensi kualitas layanan publik yang diberikan oleh KPK dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini. Data survei LSI menjadi dasar utama dalam analisis, dengan tujuan menjelaskan faktor-faktor yang mungkin memengaruhi persepsi masyarakat terhadap KPK, khususnya dalam konteks pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga ini. Dari tabel media penerimaan laporan masyarakat terhadap KPK, ditemukan bahwa saluran surat/faks adalah saluran yang paling umum digunakan oleh

Hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) pada Februari 2023 mengungkapkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) mengalami penurunan, meskipun KPK masih menduduki peringkat pertama sebagai lembaga

masyarakat untuk mengajukan pengaduan kepada KPK, dengan jumlah pengaduan yang stabil sepanjang tahun. Selanjutnya, demonstrasi langsung mencatat fluktuasi jumlah pengaduan yang signifikan, yang mungkin berkaitan dengan peristiwa atau kampanye tertentu. Dari sini, penelitian ini berusaha untuk mengaitkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap KPK dengan media penerimaan laporan yang digunakan oleh masyarakat.

Dengan menggabungkan hasil survei, data media penerimaan laporan, dan teori dimensi kualitas layanan publik, penelitian ini memberikan pemahaman lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap KPK. Dalam konteks upaya pemberantasan korupsi di Indonesia, penurunan tingkat kepercayaan publik terhadap KPK adalah masalah yang perlu diatasi. Pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara dimensi pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat dapat membantu mengidentifikasi cara-cara untuk memperbaiki kepercayaan masyarakat dan, pada gilirannya, meningkatkan efektivitas pemberantasan korupsi.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah

di pusat, daerah, dan desa/kelurahan dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ada berbagai teori yang menjelaskan tentang pelayanan publik. Salah satu teori yang paling populer adalah teori dimensi kualitas layanan publik yang dijelaskan oleh Pararusman dan rekan-rekannya (dalam Tjiptono, 1996). Teori ini mencakup lima dimensi kualitas layanan publik, yaitu:

1. **Bukti Fisik (Tangibles):** Dimensi ini tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi yang digunakan oleh sebuah lembaga pelayanan publik.
2. **Keandalan (Reliability):** Keandalan merujuk pada kemampuan lembaga untuk memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat waktu.
3. **Daya Tanggap (Responsiveness):** Kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat dan responsif.
4. **Jaminan (Assurance):** Ini berkaitan dengan pengetahuan para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
5. **Empati (Empathy):** Ini melibatkan perhatian individual

yang diberikan oleh lembaga kepada para pelanggan.

Selain teori dimensi kualitas layanan publik, ada juga teori lainnya yang menjelaskan tentang pelayanan publik. Salah satu teori tersebut adalah teori nilai publik (public value). Teori ini menjelaskan bahwa pelayanan publik harus memberikan nilai publik yang tinggi bagi masyarakat. Nilai publik adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari pelayanan publik yang diberikan. Teori nilai publik dapat digunakan untuk menilai apakah pelayanan publik yang diberikan telah memberikan manfaat yang tinggi bagi masyarakat. Jika pelayanan publik yang diberikan telah memberikan manfaat yang tinggi bagi masyarakat, maka pelayanan publik tersebut dapat dikatakan telah berhasil. Sebagai garis besar bahwa Teori pelayanan publik merupakan dasar untuk memahami dan menilai kualitas pelayanan publik. Dengan memahami teori pelayanan publik, kita dapat menilai apakah pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi standar kualitas yang diharapkan.

Pelayanan publik merupakan komponen kunci dalam interaksi antara pemerintah atau lembaga publik dengan masyarakat. Bagian ini akan mengulas teori-teori yang relevan terkait dengan pelayanan publik dan bagaimana dimensi-dimensi kualitas layanan publik dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga

pemberantasan korupsi seperti Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

### **Konsep Dasar Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah sebuah konsep yang menjadi dasar penting dalam pengelolaan layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah. Konsep ini diatur melalui beberapa undang-undang, peraturan pemerintah, dan pedoman yang mencakup prinsip-prinsip penting dalam menjalankan pelayanan publik dengan baik. Beberapa peraturan penting yang mengatur pelayanan publik di Indonesia antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 92 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, PERMENPAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan, dan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Publik.

Secara umum, pelayanan publik mencakup berbagai bentuk pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, atau badan usaha milik negara (BUMN) atau badan

usaha milik daerah (BUMD) dalam bentuk barang atau jasa. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memastikan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik ini dapat berupa layanan administratif, barang, atau jasa yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Beberapa definisi pelayanan publik oleh para pakar melibatkan aspek profesionalisme dan kualitas dalam memberikan pelayanan. Pelayanan publik diartikan sebagai memberikan layanan secara profesional dan berkualitas dengan dampak positif pada kepuasan masyarakat. Pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pemerintah, swasta atas nama pemerintah, atau swasta kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

### **Asas Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memegang peranan penting dalam memberikan panduan dan kerangka kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut adalah penjelasan singkat tentang masing-masing asas tersebut:

1. **Kepentingan Umum:** Pelayanan publik harus selalu berorientasi pada kepentingan umum atau kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Ini berarti bahwa pelayanan harus memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan baik.
2. **Kepastian Hukum:** Pelayanan publik harus berlandaskan pada hukum yang jelas dan pasti. Hal ini menciptakan kepercayaan dan keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. **Kesamaan Hak:** Setiap warga negara dan penduduk memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi. Tidak boleh ada perlakuan yang tidak adil atau diskriminatif terhadap siapa pun.
4. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Dalam pelayanan publik, hak dan kewajiban antara penyelenggara dan penerima pelayanan harus seimbang. Pihak yang memberikan pelayanan dan yang menerima pelayanan harus memiliki hak dan kewajiban yang jelas.
5. **Keprofesionalan:** Penyelenggara pelayanan publik harus menjalankan tugas mereka dengan profesional. Mereka harus memiliki kompetensi dan integritas dalam memberikan pelayanan.
6. **Partisipatif:** Masyarakat memiliki hak untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Mereka dapat memberikan masukan, keluhan,

atau saran terkait pelayanan yang diberikan.

7. **Persamaan Perlakuan / Tidak Diskriminatif:** Semua individu dan kelompok harus diperlakukan secara adil dan tanpa diskriminasi. Tidak boleh ada perlakuan yang merugikan atau mendiskriminasi pihak tertentu.
8. **Keterbukaan:** Proses penyelenggaraan pelayanan publik harus transparan. Informasi terkait pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat. Ini menciptakan akuntabilitas.
9. **Akuntabilitas:** Penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka. Mereka harus mempertanggungjawabkan tindakan mereka kepada masyarakat.
10. **Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan:** Pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan kelompok rentan seperti anak-anak, lansia, atau disabilitas. Perlakuan khusus mungkin diperlukan untuk memastikan bahwa mereka dapat mengakses pelayanan dengan mudah.
11. **Ketepatan Waktu:** Pelayanan publik harus diberikan tepat waktu sesuai dengan yang telah

dijanjikan atau yang diatur dalam prosedur.

12. **Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan:** Pelayanan publik harus diberikan secara cepat, mudah diakses, dan terjangkau oleh masyarakat. Ini menciptakan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

Asas-asas ini membentuk dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan menjadikan pelayanan publik lebih berkualitas serta sesuai dengan kepentingan masyarakat.

#### **Dimensi Kualitas Layanan Publik**

Dimensi pelayanan publik, seperti yang dijelaskan oleh Tjiptono (1997), mencakup berbagai aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi tersebut meliputi:

1. **Bukti Langsung:** Kualitas pelayanan dapat dilihat melalui bukti-bukti yang diberikan, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan sarana komunikasi yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. **Keandalan:** Keandalan merujuk pada kemampuan pelayanan untuk dipercaya dan diandalkan. Pelayanan harus konsisten dalam memenuhi janji-janji yang diberikan.
3. **Daya Tanggap:** Daya tanggap menunjukkan seberapa cepat dan responsif pelayanan dalam menjawab kebutuhan pelanggan. Pelayanan harus

dapat memberikan respon yang cepat.

4. Jaminan: Jaminan mencakup pengetahuan pegawai yang memberikan pelayanan serta kemampuan mereka untuk menjaga integritas dan kerahasiaan.
5. Empati: Empati melibatkan perhatian individual yang diberikan kepada para pelanggan. Pelayanan harus memahami kebutuhan dan permasalahan pelanggan serta memberikan perhatian yang sesuai.

Selain itu, karakteristik kualitas pelayanan juga termasuk dalam aspek-aspek berikut:

1. Menurunnya Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan yang menurun dapat mengakibatkan penurunan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Pelayanan yang Bernelit-Belit: Pelayanan yang rumit dan bernelit-belit dapat membuat masyarakat kesulitan dalam mengaksesnya.
3. Biaya Tinggi: Biaya pelayanan yang tinggi mungkin menjadi kendala bagi masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan publik.
4. Waktu yang Lama: Proses yang memakan waktu lama dapat menjadi kendala bagi

masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka.

5. Tidak Ada Jaminan Penyelesaian: Ketidakpastian dalam penyelesaian masalah dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan.
6. Tidak Akuntabel: Ketidaktransparan dan kurangnya akuntabilitas dapat mengurangi kepercayaan masyarakat.
7. Prosedur yang Panjang: Proses panjang dan rumit dalam melayani masyarakat dapat menghambat akses pelayanan.
8. Persyaratan yang Dibuat-Buat: Persyaratan yang sulit atau tidak masuk akal dapat membuat masyarakat kesulitan dalam mengakses pelayanan.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah faktor penting dalam pelayanan publik. Menurut teori kepala eksekutif Wexley dan Yulk, kepuasan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan. Ketika kebutuhan pelanggan terpenuhi, maka mereka akan merasa puas. Kepuasan pelanggan menciptakan hubungan yang harmonis antara pelanggan dan penyelenggara pelayanan. Hal ini juga dapat mendorong loyalitas pelanggan serta rekomendasi positif. Menurut Philip Kotler, kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Ketika kinerja

memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas.

#### Kepuasan Masyarakat Terhadap Organisasi Publik:

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik adalah faktor penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat. Semakin baik kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik, semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadapnya. Kepuasan masyarakat menciptakan hubungan yang harmonis antara masyarakat dan pemerintah.

#### Hubungan Antara Dimensi Kualitas Layanan Publik dan Kepercayaan Masyarakat

Kualitas layanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan aparaturnya. Kepercayaan masyarakat adalah aset berharga yang menggambarkan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warganegara, serta memiliki dampak besar pada efektivitas penyelenggaraan-pelayanan publik. Oleh karena itu, pemahaman yang baik tentang hubungan antara dimensi kualitas layanan publik dan tingkat kepercayaan masyarakat adalah kunci dalam meningkatkan pelayanan publik dan membangun kepercayaan yang kuat. Dimensi kualitas layanan publik seperti bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati adalah

faktor-faktor yang memengaruhi bagaimana masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Ketika pelayanan publik diberikan dengan baik, sesuai dengan harapan masyarakat, dan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka hal ini dapat menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah elemen utama dalam pembentukan kepercayaan. Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pemerintah dan institusi yang menyelenggarakan pelayanan tersebut. Ini menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat. Dalam konteks kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, kepuasan pelanggan adalah indikator penting. Kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik menciptakan dasar yang baik untuk kepercayaan yang lebih tinggi, karena masyarakat merasa bahwa pemerintah memiliki komitmen yang kuat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini juga dapat menghasilkan efek jangka panjang, seperti loyalitas pelanggan, rekomendasi positif, serta partisipasi aktif dalam kebijakan publik. Selain itu, aspek-aspek kualitas pelayanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati juga memainkan

peran penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Keandalan dan jaminan dalam penyelenggaraan pelayanan menciptakan kepastian dan dapat diandalkan, yang pada gilirannya menciptakan kepercayaan. Daya tanggap yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat dan empati dalam memberikan pelayanan membantu membentuk hubungan yang lebih akrab dan pribadi antara penyedia layanan dan masyarakat.

Dengan demikian, hubungan antara dimensi kualitas layanan publik dan kepercayaan masyarakat adalah erat terkait. Dimensi kualitas layanan yang positif meningkatkan kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya membentuk kepercayaan yang kuat terhadap pemerintah. Kepercayaan masyarakat adalah landasan penting dalam pembangunan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warganegara, serta dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, instansi pemerintah perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai langkah strategis dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat.

#### **Lembaga Survei Indonesia ( LSI )**



**Sumber : [www.lsi.or.id](http://www.lsi.or.id)**

Lembaga Survei Indonesia (LSI), didirikan pada tanggal 17 September 2003, tumbuh dari pemahaman yang kuat bahwa demokrasi di Indonesia akan efektif dan stabil ketika pemerintah responsif terhadap persepsi, harapan, dan evaluasi publik. Dalam konteks ini, survei opini publik berkala menjadi alat penting untuk memberikan masukan bagi proses politik dan pembuatan kebijakan, dan hal ini merupakan kebutuhan mendasar dalam sistem demokrasi. Survei yang dilakukan dengan cermat merupakan cara yang paling efisien, efektif, dan akurat untuk memantau opini publik. Di negara-negara dengan demokrasi yang telah mapan, kita sering menemui keberadaan lembaga survei atau jajak pendapat yang kuat. Di Amerika Serikat, sebagai contoh, terdapat GALLUP POLL, HARRIS POLL, ROPER, atau CROSLEY POLL. Lembaga-lembaga survei ini memiliki peran vital dalam mengukur pandangan masyarakat, menilai kebijakan pemerintah, dan memahami pendapat serta harapan warga terhadap pejabat, politisi, maupun institusi publik. Survei opini publik membantu mempertemukan keputusan publik dengan aspirasi publik, dan juga membantu elit pemerintah memahami keputusan-keputusan yang mungkin tidak populer tetapi perlu dilakukan sehingga dapat dijelaskan kepada masyarakat secara luas. Dengan cara ini, pemerintahan demokratis dapat menjadi

lebih sah, stabil, bertanggung jawab, dan efektif.

Survei opini publik memainkan peran penting dalam mengidentifikasi perubahan opini masyarakat dan perilaku sosial-politik tanpa harus menunggu pemilihan umum atau referendum yang mungkin berlangsung beberapa tahun sekali. Oleh karena itu, survei opini publik menjadi "barometer" aspirasi masyarakat, dan menjadi alat penting dalam menilai pandangan masyarakat dalam waktu yang singkat, akurat, dan efisien. Dalam hal ini, survei opini publik dapat dianggap sebagai pilar kelima dalam sistem demokrasi, selain lembaga legislatif, eksekutif, yudikatif, dan media.

LSI, sebagai lembaga independen, non-partisan, dan nirlaba, menyediakan layanan penelitian untuk berbagai pihak yang berkepentingan dengan opini publik, terutama dalam konteks kompetisi politik seperti pemilihan nasional dan lokal, serta dalam pembuatan kebijakan publik yang responsif terhadap aspirasi masyarakat. Hasil survei yang mereka lakukan membantu dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja pejabat publik, politisi, partai politik, serta lembaga pemerintah dan sosial-masyarakat. LSI didirikan oleh Yayasan Pengembangan Demokrasi Indonesia (YPDI) pada bulan Agustus 2003 dan menjalani operasinya sesuai dengan prinsip-prinsip akademik dan analisis statistik yang relevan. Dalam hal ini, LSI menjalankan kode etik survei opini

publik yang sesuai dengan standar internasional seperti International Association of Public Opinion Research (IAPOR). Kualitas survei yang dilakukan oleh LSI dijaga dengan ketat melalui kontrol kualitas dan kehadiran Dewan Penasihat Akademis yang terdiri dari ahli-ahli dan peneliti yang memiliki reputasi internasional dalam studi Indonesia. Sehingga, LSI menerapkan survei opini publik dengan kualitas akademik dan etis yang tinggi, yang memiliki dampak penting dalam mendukung perkembangan demokrasi di Indonesia.

#### **Peran dan Tugas Komisi Pemberantasan Korupsi ( KPK )**



**Komisi Pemberantasan Korupsi**

Gambar 2. Logo Komisi  
Pemberantasan Korupsi ( KPK )

**Sumber : Berkas KPK**

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) adalah sebuah lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi dan telah mengalami perubahan melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang KPK. KPK diberi mandat untuk melaksanakan pemberantasan korupsi secara profesional, intensif, dan berkelanjutan. Lembaga ini berada

dalam rumpun kekuasaan eksekutif, tetapi dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, KPK bersifat independen dan bebas dari pengaruh kekuasaan manapun. KPK tidak hadir untuk menggantikan peran lembaga-lembaga lain yang telah ada dalam pemberantasan korupsi. Secara konstitusional, KPK dijelaskan sebagai "trigger mechanism," yang berarti KPK berfungsi sebagai pendorong atau stimulus untuk membuat upaya pemberantasan korupsi oleh lembaga-lembaga yang telah ada sebelumnya menjadi lebih efektif dan efisien. KPK mengikuti enam asas penting dalam menjalankan tugasnya, yaitu:

1. Kepastian Hukum: KPK bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang telah ditetapkan dan berlaku.
2. Keterbukaan: KPK bertanggung jawab untuk memberikan informasi secara terbuka kepada publik dan berkala kepada Presiden, DPR, dan BPK.
3. Akuntabilitas: KPK bertanggung jawab kepada publik dan pemangku kepentingan lainnya.
4. Kepentingan Umum: Tugas KPK adalah untuk menjaga kepentingan umum dan memastikan kebijakan yang responsif terhadap aspirasi masyarakat.
5. Proporsionalitas: Tindakan KPK harus sesuai dan seimbang

dengan sifat dan tingkat korupsi yang ada.

6. Penghormatan terhadap Hak Asasi Manusia: KPK harus menjalankan tugasnya dengan menghormati hak asasi manusia.

Pimpinan KPK terdiri dari lima orang, yang terdiri dari seorang ketua yang juga merangkap sebagai anggota dan empat orang wakil ketua yang juga merangkap sebagai anggota. Mereka dipilih untuk masa jabatan empat tahun dan dapat dipilih kembali untuk satu kali masa jabatan. Pimpinan KPK bekerja secara kolektif dalam pengambilan keputusan. Pimpinan KPK mengawasi lima bidang kerja, termasuk pendidikan dan peran serta masyarakat, pencegahan dan pemantauan, penindakan dan eksekusi, koordinasi dan supervisi, serta informasi dan data. Setiap bidang dipimpin oleh seorang deputi. Selain itu, KPK juga memiliki Inspektorat yang bertugas memastikan disiplin internal dan profesionalisme. KPK mengejar visi bersama masyarakat untuk mengurangi tingkat korupsi dan mewujudkan kemajuan Indonesia. Misi mereka melibatkan upaya pencegahan, pendidikan, pemberantasan tindak pidana korupsi, dan meningkatkan akuntabilitas, profesionalisme, dan integritas KPK dalam menjalankan tugas dan wewengangnya. Tugas KPK mencakup tindakan pencegahan, koordinasi dengan lembaga pemberantas korupsi dan pelayanan publik lainnya, pemantauan terhadap penyelenggaraan pemerintahan,

supervisi terhadap lembaga pemberantas korupsi, penyelidikan, penyidikan, dan penuntutan terhadap tindak pidana korupsi, serta tindakan pelaksanaan keputusan hakim dan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap.

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat Terhadap KPK**

Faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dapat diidentifikasi melalui hasil survei nasional Indikator Politik Indonesia. Wakil Ketua KPK, Nawawi Pomolango, menjelaskan bahwa lembaga antirasuah tersebut menempati peringkat ke-4 dalam kategori kepercayaan publik, di bawah TNI, Presiden, dan Kepolisian RI. Dalam upaya serius untuk memahami dan mengatasi penurunan kepercayaan tersebut, KPK secara langsung berinteraksi dengan Indikator dan

Litbang Kompas. Nawawi Pomolango menguraikan lima faktor utama yang mempengaruhi persepsi publik, yaitu kondisi penegakan hukum nasional, independensi dan kemampuan penegak hukum, keterkaitan dengan situasi politik, kemampuan Operasi Tangkap Tangan (OTT), dan faktor kelembagaan KPK.

Analisis faktor kelembagaan KPK melibatkan penilaian masyarakat terhadap Pimpinan KPK dan persepsi terhadap Juru Bicara serta pejabat lain di KPK dalam menjalankan komunikasi dengan publik. Sebagai respons terhadap hasil survei, KPK berkomitmen untuk memperhatikan dan menjaga komunikasi dengan kelompok masyarakat yang kritis terhadap lembaga tersebut. Evaluasi mendalam terhadap faktor-faktor ini diharapkan dapat membantu KPK memperbaiki citra dan memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap peran serta integritasnya dalam memberantas korupsi.

pemberantasan korupsi, dan peran institusi penegak hukum dalam konteks administrasi publik. Teori ini membantu merumuskan kerangka pemahaman terhadap isu-isu yang terkait dengan pelayanan publik KPK. Studi literatur menjadi pendekatan utama dalam pengumpulan data, mencakup dokumen-dokumen dan publikasi resmi KPK, serta literatur terkait pelayanan publik dan pemberantasan korupsi. Temuan dari studi literatur digunakan sebagai landasan teoritis untuk

### **METODE**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif, dengan fokus menganalisis pelayanan publik yang diimplementasikan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam upaya pemberantasan korupsi di Indonesia. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada kebutuhan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang konsep pelayanan publik KPK. Teori yang melandasi penelitian ini melibatkan konsep pelayanan publik,

memahami konteks lebih luas terkait isu pelayanan publik dan peran KPK dalam konteks pemberantasan korupsi.

Penelitian ini tidak melibatkan wawancara langsung dan observasi lapangan. Data yang diperoleh dari studi literatur akan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan pendekatan tematik. Identifikasi tema-tema utama dari literatur akan membantu membangun pemahaman yang lebih dalam tentang praktik dan persepsi terkait pelayanan publik KPK. Dengan demikian, metode penelitian ini difokuskan pada analisis studi literatur dengan merujuk pada teori-teori terkait untuk memberikan wawasan yang mendalam mengenai bagaimana KPK mengelola pelayanan publik dalam konteks pemberantasan korupsi di Indonesia.

Sumber data yang peneliti gunakan yaitu dari sumber data primer (utama) yang mana peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan narasumber, dokumentasi dan observasi langsung ke lapangan, selain data primer peneliti menggunakan data sekunder (pendukung) yang peneliti dapatkan dari dokumen-dokumen, jurnal, media massa, artikel dan skripsi. Untuk analisis data yang didapatkan pada masa penelitian peneliti menggunakan metode Triangulasi data, Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction (reduksi data), display data (penyajian data), dan conclusion drawing/verification (penarikan kesimpulan/verifikasi).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Publik KPK**

Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Publik KPK menjadi langkah kritis dalam mengeksplorasi komitmen dan keberhasilan lembaga dalam memberikan layanan yang berkualitas dan transparan kepada masyarakat. Melalui pendekatan yang cermat terhadap lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL Tjiptono (1996), yakni Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati), kita dapat membongkar elemen-elemen krusial yang menjadi landasan utama bagi KPK. Dalam menganalisis dimensi Tangibles, terlihat bahwa KPK menunjukkan keseriusannya dalam memberikan pelayanan publik dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, menciptakan bukti fisik positif seperti ruang tunggu, mesin X-Ray, dan ruang perpustakaan. Sejalan dengan itu, dimensi Reliability (Keandalan) memberikan gambaran tentang kualitas keandalan KPK yang tercermin dalam statistik keberhasilan pencegahan dan penuntutan korupsi. Data tahun 2022 menunjukkan bahwa KPK berhasil menangani 95% kasus korupsi yang dilaporkan dengan hukuman yang signifikan. Prestasi ini menjadi bukti konsistensi dan akurasi lembaga dalam memberantas korupsi, menciptakan rasa kepercayaan yang tinggi dari

masyarakat terhadap keandalan lembaga. Dengan demikian, analisis ini tidak hanya mengungkapkan komitmen KPK dalam menciptakan bukti fisik positif melalui dimensi Tangibles, tetapi juga membuka jendela pada dimensi Reliability yang menegaskan keberhasilan lembaga dalam menjalankan tugas pencegahan dan penuntutan korupsi. Pemahaman mendalam terkait aspek-aspek ini menjadi landasan untuk eksplorasi lebih lanjut pada dimensi Responsiveness, Assurance, dan Empathy, yang semuanya merujuk pada upaya KPK dalam merespons kebutuhan masyarakat, memberikan jaminan pelayanan yang optimal, dan menunjukkan empati terhadap kebutuhan individu..

### **Tangibles (Bukti Fisik)**

Dalam dimensi Tangibles, KPK menunjukkan komitmen terhadap pelayanan publik melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas seperti ruang tunggu, mesin X-Ray, dan ruang perpustakaan menciptakan bukti fisik positif. Selain itu, langkah-langkah pengembangan, seperti toilet disabilitas dan ruang laktasi, menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan beragam masyarakat. Dalam dimensi Tangibles, KPK terus memperkuat komitmen terhadap pelayanan publik dengan memberikan perhatian khusus pada aspek bukti fisik. Fasilitas yang disediakan tidak hanya berperan sebagai tempat transaksi administratif, tetapi

juga sebagai wujud konkret dari komitmen untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan nyaman bagi semua lapisan masyarakat.

#### **1. Ruang Tunggu dan Mesin X-Ray:**

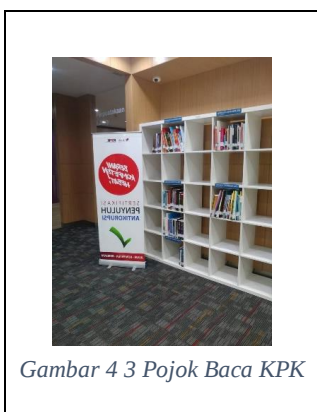


Ruang tunggu yang nyaman di Gedung KPK tidak hanya sekadar tempat menunggu, tetapi menciptakan suatu lingkungan yang lebih dari sekadar fungsional. Kebersihan dan keteraturan ruangan ini menciptakan atmosfer yang menyenangkan bagi pengunjung, memberikan kesan positif sejak awal kunjungan mereka. Dengan penyusunan ruang yang terorganisir, ruang tunggu ini mencerminkan profesionalisme dan keterbukaan, nilai-nilai yang esensial dalam pelayanan publik. Penting untuk dicatat bahwa desain dan pengaturan ruang tunggu tidak hanya bermaksud untuk kenyamanan semata, tetapi juga menjadi elemen strategis dalam memberikan pengalaman positif kepada masyarakat. Suasana yang tercipta di ruang ini dapat memberikan dampak positif pada persepsi pengunjung

terhadap lembaga, menunjukkan bahwa KPK tidak hanya berkomitmen pada efisiensi administratif, tetapi juga memperhatikan detail untuk menciptakan pengalaman pengguna yang optimal.

Selanjutnya, keberadaan mesin X-Ray di tempat pemeriksaan keamanan memberikan lapisan perlindungan tambahan bagi seluruh pengunjung. Fasilitas ini bukan hanya merupakan langkah proaktif untuk menjaga keamanan, tetapi juga mencerminkan kepedulian KPK terhadap kesejahteraan dan rasa aman masyarakat yang datang ke Gedung KPK. Dengan menempatkan keamanan sebagai prioritas, KPK memberikan pesan kuat bahwa setiap langkah yang diambil oleh lembaga ini dirancang untuk melindungi dan melayani masyarakat dengan baik.

## 2. Ruang Perpustakaan



*Gambar 4.3 Pojok Baca KPK*

Keberadaan ruang perpustakaan di Gedung KPK menjadi bukti konkret dari upaya lembaga dalam memberikan akses yang lebih luas terhadap sumber daya informasi. Ruang perpustakaan ini tidak hanya sekadar kumpulan buku,

tetapi merupakan inisiatif untuk menyediakan wawasan dan pengetahuan yang dapat diakses oleh masyarakat umum. Dengan menyajikan beragam literatur yang berkualitas, KPK menegaskan komitmennya untuk meningkatkan literasi dan pemahaman terkait korupsi. Ruang perpustakaan tidak hanya menjadi tempat untuk mengakses buku dan referensi, tetapi juga menciptakan ruang yang kondusif untuk pembelajaran dan penelitian. Desain ruang yang terbuka dan nyaman mengundang masyarakat untuk menghabiskan waktu dan mengeksplorasi berbagai sumber informasi yang tersedia. Selain itu, koleksi buku yang relevan dengan korupsi dan pemberantasan korupsi menunjukkan fokus KPK pada memberikan informasi yang mendalam dan relevan bagi masyarakat yang ingin lebih memahami isu tersebut.

Langkah KPK dalam menyediakan ruang perpustakaan ini merupakan langkah proaktif dalam memberdayakan masyarakat dengan pengetahuan yang dapat memberikan dampak positif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi. Dengan menyediakan akses terbuka ke sumber daya informasi ini, KPK memberikan dorongan bagi masyarakat untuk terlibat secara aktif dalam upaya pemberantasan korupsi dan menciptakan lingkungan di mana pengetahuan dan informasi dapat menjadi alat efektif dalam perubahan sosial.

### 3. Fasilitas Khusus untuk Disabilitas dan Ruang Laktasi:



Gambar 4 4 Ruang Laktasi

Gambar 4 5 Toilet Disabilitas

Fasilitas khusus untuk disabilitas, seperti toilet disabilitas, dan ruang laktasi yang diperkenalkan oleh KPK mencerminkan komitmen serius lembaga ini terhadap prinsip-prinsip pelayanan inklusif. Langkah ini menunjukkan pengakuan terhadap keberagaman kebutuhan yang mungkin dihadapi oleh pengunjung dan staf, dengan mengutamakan kenyamanan dan aksesibilitas untuk semua individu. Toilet disabilitas merupakan upaya konkret KPK untuk menciptakan lingkungan yang ramah disabilitas, memastikan bahwa setiap pengunjung, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus, dapat menggunakan fasilitas ini dengan mudah dan nyaman. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip hak asasi manusia yang menekankan pada hak setiap individu untuk mendapatkan pelayanan tanpa diskriminasi. Pentingnya ruang laktasi juga menunjukkan kepekaan KPK terhadap kebutuhan khusus ibu yang

menyusui. Dengan menyediakan ruang khusus ini, KPK tidak hanya memberikan tempat yang nyaman bagi ibu yang sedang melakukan kunjungan atau berkegiatan di lembaga ini, tetapi juga menghormati hak mereka untuk memberikan nutrisi kepada anak-anak mereka. Penambahan fasilitas ini bukan hanya sekadar upaya teknis, tetapi juga simbolik dari komitmen KPK untuk menciptakan lingkungan setara dan inklusif bagi semua pihak. Dengan memperhatikan kebutuhan dan hak setiap individu, KPK memberikan kontribusi positif terhadap terciptanya pelayanan publik yang menghargai keragaman dan mengakui martabat setiap orang.

### 4. Peningkatan Keterjangkauan:

| Uraian                   | Jan. | Feb. | Mar. | Apr. | Mei. | Jun. | Jul. | Ag. | Sept. | Okt. | Nov. | Des. | Total periode. |
|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-------|------|------|------|----------------|
| Email (D)                | 19   | 19   | 18   | 16   | 9    | 11   | 20   | 18  | 22    | 18   | 10   | 19   | 199            |
| KWS (H)                  | 2    | 8    | 8    | 13   | 2    | 2    | 10   | 4   | 8     | 6    | 1    | 0    | 64             |
| Langsung/Demonstrasi (A) | 2    | 1    | 1    | 3    | 2    | 75   | 67   | 72  | 94    | 93   | 94   | 93   | 597            |
| Media Sosial (F)         | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 3    | 0    | 0   | 0     | 0    | 0    | 0    | 4              |
| Messaging (E)            | 3    | 0    | 6    | 2    | 3    | 4    | 1    | 6   | 12    | 3    | 3    | 5    | 48             |
| Surat/Fax (G)            | 336  | 337  | 333  | 257  | 233  | 368  | 329  | 295 | 330   | 307  | 336  | 314  | 3775           |
| Telepon (C)              | 0    | 0    | 0    | 24   | 36   | 17   | 3    | 4   | 30    | 18   | 19   | 13   | 164            |
| Total uraian             | 363  | 365  | 366  | 315  | 285  | 480  | 430  | 399 | 496   | 445  | 463  | 444  | 4851           |

Sumber : Website Resmi KPK / Statistik

Gambar 4 6 Media Pelaporan KPK

Komitmen KPK untuk meningkatkan keterjangkauan pelayanan tercermin dalam kebijakan pembukaan layanan tatap muka dan pemeliharaan layanan online melalui berbagai kanal, termasuk email, telepon, surat, dan media sosial. Langkah ini tidak hanya mencerminkan respons terhadap perubahan kebutuhan masyarakat, tetapi juga menggambarkan adaptasi KPK terhadap era digital, di mana aksesibilitas menjadi krusial. Dengan membuka

layanan tatap muka, KPK memberikan alternatif yang nyaman bagi masyarakat yang memerlukan interaksi langsung. Sementara itu, fasilitasi layanan online melalui berbagai media menunjukkan respons terhadap keberagaman preferensi dan kemampuan akses masyarakat modern. Ini menciptakan keseimbangan yang efektif antara tradisional dan digital, menjadikan pelayanan KPK dapat dijangkau oleh berbagai kalangan. Lebih dari sekadar pemenuhan standar bukti fisik dalam dimensi pelayanan publik, langkah-langkah ini mencerminkan tekad KPK

untuk menciptakan pengalaman yang inklusif. Dengan memastikan ketersediaan berbagai saluran komunikasi, KPK menegaskan komitmennya untuk mewujudkan prinsip-prinsip transparansi dan responsivitas, yang merupakan pilar penting dalam tugas lembaga untuk memberantas korupsi. Dalam konteks ini, peningkatan keterjangkauan bukan hanya tentang memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga tentang memperkuat fondasi pelayanan yang integral dan sesuai dengan nilai-nilai integritas.

### Reliability (Keandalan)



Sumber : Website Resmi KPK / LAKPIP 2022

Gambar 4 7 Infografis Supervisi KPK

Pada tahun 2022, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) berhasil mencapai pencapaian luar biasa dalam optimalisasi pengelolaan keuangan bersama Pemerintah Daerah. KPK turut serta menyelamatkan dan menertibkan aset senilai Rp. 76,06 triliun, yang melibatkan berbagai aspek, seperti perencanaan dan penganggaran, manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN), pengadaan barang dan jasa, perizinan, penertiban barang milik daerah, pengawasan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP), tata kelola keuangan desa, dan

optimalisasi pajak. Dalam rangka menyelamatkan area pencegahan korupsi di daerah, KPK berhasil mengamankan piutang pajak tertagih sebesar Rp. 7,8 triliun. Selain itu, lembaga ini aktif dalam menyelamatkan aset daerah yang berpotensi dikuasai selain oleh pemerintah, dengan hasil yang signifikan. Pencapaian tersebut tidak hanya bersifat statistik semata, tetapi juga mencerminkan komitmen KPK untuk menjaga integritas keuangan negara dan daerah. Dalam hal penanganan perkara, KPK menunjukkan tingkat keberhasilan yang mencolok. Sebanyak 78% perkara yang disupervisi berhasil diselesaikan, dengan 44,31% di antaranya berhasil diambil alih oleh KPK. Meskipun beberapa perkara masih dalam proses dan ada yang belum mengalami perkembangan lebih lanjut, rata-rata nasional capaian pelaksanaan rencana

aksi peningkatan tata kelola tahun 2022 mencapai 90,88%. Hal ini mencerminkan efektivitas KPK dalam menangani perkara tindak pidana korupsi, memberikan kepastian hukum, dan menciptakan suasana pencegahan yang kuat.

Keandalan KPK mencapai puncak kualitasnya dalam statistik keberhasilan pencegahan dan penuntutan kasus korupsi. Tahun 2022 menjadi tahun yang luar biasa, dengan KPK berhasil menangani sebanyak 95% dari total kasus korupsi yang dilaporkan, dan hasilnya ditandai dengan hukuman yang signifikan bagi para pelaku kejahatan. Angka tersebut bukan hanya mencerminkan kapabilitas penegakan hukum lembaga, tetapi juga menjadi cermin konsistensi tinggi dalam menjalankan tugasnya untuk memberantas korupsi di semua tingkatan. Prestasi luar biasa ini tidak hanya terbatas pada penuntutan pidana. KPK juga mencapai pencapaian luar biasa dalam pengembalian uang hasil korupsi. Angka pengembalian mencapai tingkat tertinggi dalam sejarah lembaga ini, menandakan efektivitas tidak hanya dalam menuntut pelaku korupsi tetapi juga dalam mengembalikan kekayaan yang diperoleh secara tidak sah kepada negara dan masyarakat. Keberhasilan tersebut mencerminkan tingkat keandalan yang tinggi dari KPK dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sebagai lembaga penegak hukum. Konsistensi dan akurasi lembaga ini dalam mengatasi kasus-

kasus korupsi memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa lembaga ini dapat diandalkan untuk memberantas praktek korupsi, menciptakan suasana hukum yang adil, dan mengukuhkan integritas sistem peradilan di Indonesia.

### Responsiveness (Daya Tanggap)

#### LAYANAN REGULAR

| NO    | JENIS           | PERIODE |      |      |     |     |      |     |     |      |     |      |      | TOTAL |
|-------|-----------------|---------|------|------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|------|------|-------|
|       |                 | JAN     | FEB  | MAR  | APR | MAY | JUN  | JUL | AGT | SEP  | OKT | NOV  | DES  |       |
| 1     | CC 198          | 98      | 667  | 1654 | 532 | 330 | 440  | 516 | 300 | 277  | 284 | 450  | 332  | 5422  |
| 2     | EMAIL 198       | 15      | 47   | 75   | 9   | 4   | 5    | 4   | 7   | 13   | 10  | 14   | 13   | 214   |
| 3     | TWITTER PIP     | 15      | 22   | 12   | 13  | 12  | 14   | 18  | 22  | 25   | 12  | 4    | 2    | 171   |
| 4     | EMAIL INFORMASI | 470     | 413  | 524  | 422 | 371 | 479  | 372 | 528 | 598  | 427 | 583  | 628  | 5815  |
| 5     | ISIRAT          | 0       | 0    | 0    | 0   | 0   | 0    | 0   | 0   | 0    | 0   | 0    | 0    | 0     |
| 6     | DATANG LANGSUNG | 0       | 0    | 0    | 0   | 0   | 19   | 23  | 17  | 15   | 17  | 11   | 15   | 105   |
| 7     | DEMO            | 17      | 57   | 66   | 4   | 22  | 55   | 18  | 46  | 75   | 71  | 77   | 48   | 570   |
| 8     | Penelitian      | 10      | 7    | 11   | 10  | 7   | 9    | 12  | 4   | 8    | 11  | 16   | 8    | 113   |
| TOTAL |                 | 585     | 1213 | 2340 | 990 | 728 | 1043 | 771 | 921 | 1008 | 812 | 1155 | 1046 | 12610 |

Sumber : Website Resmi KPK / LAKPIP 2022

Gambar 4.8 Layanan Reguler Media Pelaporan KPK 2022

Dalam menjalankan dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), KPK mempertahankan tingkat responsivitas yang tinggi terhadap masyarakat, yang tercermin dalam pencatatan waktu tanggapan rata-rata terhadap pengaduan dalam rentang waktu yang dapat diterima. Kecepatan dalam menanggapi masukan dan pengaduan menjadi fokus utama, dan KPK terus mengukur dan meningkatkan efisiensi proses tersebut. Adopsi teknologi modern menjadi salah satu strategi yang diimplementasikan oleh KPK dalam menjawab tuntutan masyarakat akan kemudahan berinteraksi. Pelayanan online melalui email, Twitter, dan demonstrasi daring memberikan opsi yang nyaman bagi masyarakat untuk menyampaikan

masukan, pertanyaan, atau aduan. Penggunaan berbagai saluran komunikasi ini juga memastikan bahwa KPK tetap terhubung dengan masyarakat secara real-time, menjadikan proses interaksi lebih transparan dan efektif.

Pada tahun 2022, KPK berhasil merespons lebih dari 12.000 pertanyaan melalui berbagai saluran komunikasi. Angka ini mencerminkan tidak hanya tingginya tingkat partisipasi masyarakat dalam berkontribusi pada upaya pemberantasan korupsi, tetapi juga kemampuan KPK dalam mengelola dan merespons volume tinggi pertanyaan dengan efisien. Dengan terus meningkatkan daya tanggapnya terhadap berbagai aspirasi masyarakat, KPK tidak hanya membangun kepercayaan publik tetapi juga memastikan bahwa proses pemberantasan korupsi tetap menjadi bagian dari partisipasi aktif masyarakat dalam menciptakan tata kelola yang bersih dan akuntabel.

### Assurance (Jaminan)



Sumber : Website Resmi KPK / LAKPIP 2022

*Gambar 4 9 Infografis SDM KPK*

Dalam menggarap dimensi Assurance (Jaminan), KPK menunjukkan komitmen serius melalui peningkatan kompetensi Sumber Daya

Manusia (SDM). Upaya ini tampak dalam keterlibatan pejabat fungsional pranata humas yang berperan penting dalam menganalisis permohonan, memastikan keakuratan informasi, dan menyediakan dukungan informasi bagi layanan call center dan media sosial. Dengan melibatkan pejabat yang ahli, KPK dapat memberikan jaminan terhadap kualitas dan akurasi informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

Peningkatan kompetensi SDM bukan hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga menggambarkan komitmen KPK terhadap penguatan kapasitas dan pengetahuan stafnya. Pejabat pranata humas tidak hanya berperan sebagai penghubung dengan masyarakat, tetapi juga sebagai penjaga kredibilitas lembaga melalui analisis yang cermat dan dukungan yang terukur. Selain itu, penyempurnaan fasilitas dan dukungan terhadap kegiatan seperti konsinyering dan webinar menjadi indikator nyata dari fokus KPK pada peningkatan pengetahuan dan kepercayaan SDM. Dengan menghadirkan platform untuk berbagi informasi dan pengalaman, KPK memastikan bahwa SDMnya selalu terkini dengan perkembangan terbaru dalam pemberantasan korupsi dan memiliki pemahaman mendalam terhadap isu-isu yang relevan. Langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan jaminan terkait kualitas layanan yang diberikan oleh KPK, tetapi juga membangun pondasi kuat bagi kepercayaan masyarakat terhadap

lembaga ini dalam perjuangan melawan korupsi.

## Empathy (Empati)



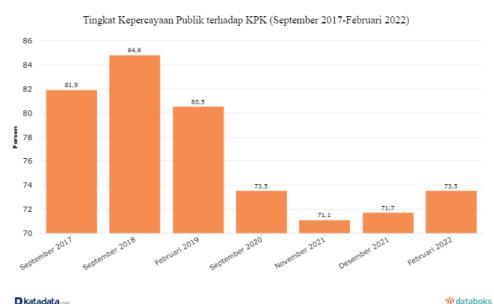
*Gambar 4 10 Infografis Pendidikan & Peran Serta Masyarakat*

Dalam menciptakan dimensi Empathy (Empati), KPK tidak hanya menjadi lembaga penegak hukum tetapi juga mitra yang peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Fasilitas seperti pojok aspirasi, pojok bacaan, dan penambahan sarana seperti charging station bukan hanya sekadar berfungsi, tetapi menciptakan ruang untuk kepedulian yang lebih luas terhadap berbagai lapisan masyarakat. Pojok aspirasi menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyuarkan aspirasi dan permasalahan mereka, sementara pojok bacaan menunjukkan komitmen KPK terhadap peningkatan literasi dan pemahaman masyarakat mengenai isu-

**Faktor Faktor Penyebab Penurunan Kepercayaan Masyarakat**

isu korupsi. Penambahan sarana seperti charging station juga mencerminkan pemahaman KPK terhadap kebutuhan praktis masyarakat modern. Dengan menyediakan fasilitas ini, KPK mengakui pentingnya keterhubungan dan keterjangkauan informasi dalam era digital saat ini.

Keikutsertaan aktif KPK dalam kegiatan sosial dan webinar menciptakan dimensi personal dan terlibat dalam interaksi dengan masyarakat. Ini bukan hanya sekadar pelayanan publik, tetapi juga langkah konkret untuk membangun hubungan yang lebih erat antara lembaga dan masyarakat. Keikutsertaan dalam kegiatan ini menunjukkan bahwa KPK tidak hanya berfokus pada penegakan hukum, tetapi juga aktif mendengarkan dan merespons kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Melalui berbagai inisiatif ini, KPK tidak hanya menjaga standar kualitas pelayanan publik, tetapi juga terus berupaya meningkatkannya. Data yang disajikan bukan hanya mencerminkan komitmen, tetapi juga kontribusi KPK dalam memberantas korupsi dengan memberikan pelayanan publik yang optimal, responsif, dan penuh empati.



*Tabel 1 Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap KPK 2017 - 2022*

Faktor pertama yang disoroti oleh ICW sebagai penyebab penurunan kepercayaan masyarakat terhadap KPK adalah minimnya integritas pimpinan KPK yang diakibatkan oleh pelanggaran kode etik. Kasus pelanggaran etika oleh dua pimpinan KPK, Firli Bahuri dan Lili Pintauli Siregar, menciptakan keraguan terhadap integritas lembaga. Kedua pimpinan tersebut terlibat dalam kasus pelanggaran etika, seperti penggunaan helikopter untuk keperluan pribadi dan komunikasi dengan pihak berperkara. Hal ini menggoyahkan keyakinan masyarakat terhadap nilai integritas yang selama ini diadvokasi oleh KPK. Faktor kedua yang diungkap oleh ICW adalah performa KPK yang merosot di bawah kepemimpinan Firli. Penurunan jumlah Operasi Tangkap Tangan (OTT) yang signifikan, kualitas penanganan yang buruk, dan seringnya kebocoran informasi menciptakan citra lembaga yang kurang efektif dalam memberantas korupsi. Kekhawatiran ini memunculkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap kinerja KPK yang seharusnya menjadi penegak hukum

terdepan dalam pemberantasan korupsi. Faktor ketiga adalah kebijakan pimpinan KPK yang dianggap kontroversial, terutama terkait dengan penggunaan Tes Wawasan Kebangsaan (TWK) sebagai syarat alih status pegawai KPK menjadi Aparatur Sipil Negara (ASN). Selain itu, strategi pencegahan yang dianggap keliru, seperti kunjungan ke narapidana korupsi untuk meminta video testimoni, juga menjadi faktor penurunan kepercayaan. Kebijakan yang kontroversial ini dapat merugikan kepercayaan masyarakat terhadap transparansi dan keberlanjutan lembaga.

Data survei dari Indikator Politik menegaskan bahwa kepercayaan masyarakat pada KPK mengalami penurunan signifikan, menempatkannya di peringkat keempat. Hal ini menciptakan kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi kembali kinerja dan kebijakan KPK. Adanya seruan kepada Presiden Joko Widodo untuk melakukan evaluasi terhadap pimpinan KPK dan mencabut kebijakan yang berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat menunjukkan bahwa penurunan kepercayaan ini dianggap sebagai isu serius yang perlu mendapat perhatian. Penurunan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan, khususnya Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), merupakan isu serius yang membutuhkan pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang memainkan peran dalam dinamika ini. Sejumlah

faktor kompleks turut berperan dalam membentuk pandangan masyarakat terhadap integritas dan kredibilitas KPK. Dalam menganalisis faktor-faktor penyebab penurunan kepercayaan ini, beberapa aspek kritis dapat diidentifikasi sebagai kontributor utama.

➤ **Ketidaktransparan Proses Penanganan Kasus Korupsi**

Salah satu kontributor utama penurunan kepercayaan masyarakat terhadap KPK adalah ketidaktransparan dalam proses penanganan kasus korupsi. Jika masyarakat tidak merasa bahwa lembaga ini mengungkapkan informasi secara jelas atau terdapat ketidakjelasan dalam langkah-langkah penegakan hukum yang diambil, hal ini dapat merugikan kepercayaan mereka terhadap integritas dan akuntabilitas lembaga.

➤ **Persepsi Terhadap Praktek Nepotisme dan Kepentingan Politik**

Kepercayaan masyarakat dapat terkikis jika terdapat persepsi bahwa KPK terlibat dalam praktek nepotisme atau terpengaruh oleh kepentingan politik tertentu. Adanya asumsi atau bukti yang menunjukkan adanya hubungan yang tidak transparan antara lembaga dengan pihak-pihak yang memiliki kepentingan politik

dapat menciptakan kecurigaan dan merugikan citra KPK.

➤ **Kinerja Penegakan Hukum yang Tidak Konsisten**

Konsistensi dalam penegakan hukum menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat. Jika masyarakat merasakan variasi atau inkonsistensi dalam penanganan kasus korupsi, hal ini dapat menciptakan persepsi bahwa lembaga tidak bekerja secara adil atau menerapkan standar ganda.

➤ **Keterbatasan Sumber Daya dan Kapasitas Lembaga**

Keterbatasan sumber daya dan kapasitas lembaga juga dapat menjadi penyebab penurunan kepercayaan masyarakat. Jika masyarakat merasa bahwa KPK tidak memiliki cukup sumber daya atau kapabilitas untuk menangani kasus-kasus korupsi secara efektif, kepercayaan mereka terhadap kemampuan lembaga ini dapat menurun.

➤ **Kurangnya Komunikasi Efektif dengan Masyarakat**

Komunikasi yang tidak efektif atau kurangnya upaya dalam menjelaskan tindakan dan kebijakan lembaga kepada masyarakat dapat menciptakan kesenjangan informasi. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpahaman masyarakat terhadap peran dan upaya yang

dilakukan oleh KPK, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepercayaan mereka terhadap lembaga ini.

Dengan mengidentifikasi dan mengatasi secara efektif faktor-faktor

ini, KPK dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk memulihkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan efektivitasnya dalam memberantas korupsi.

### **Pengaruh Media Penerimaan Laporan terhadap Kepercayaan Masyarakat**

Penerimaan laporan melalui berbagai saluran komunikasi mencerminkan transparansi dan responsifnya suatu lembaga, seperti Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), terhadap masukan dan aduan masyarakat. Data di bawah ini memberikan gambaran jumlah laporan yang diterima oleh KPK melalui berbagai media selama periode tertentu,

| Uraian                   | Jan.       | Feb.       | Mar.       | Apr.       | Mei.       | Jun.       | Jul.       | Ag.        | Sept.      | Okt.       | Nov.       | Des.       | Total periode. |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------|
| Email (D)                | 19         | 19         | 18         | 16         | 9          | 11         | 20         | 18         | 22         | 18         | 10         | 19         | 199            |
| KWS (H)                  | 2          | 8          | 8          | 13         | 2          | 2          | 10         | 4          | 8          | 6          | 1          | 0          | 64             |
| Langsung/Demonstrasi (A) | 2          | 1          | 1          | 3          | 2          | 75         | 67         | 72         | 94         | 93         | 94         | 93         | 597            |
| Media Sosial (F)         | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 3          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 4              |
| Messaging (E)            | 3          | 0          | 6          | 2          | 3          | 4          | 1          | 6          | 12         | 3          | 3          | 5          | 48             |
| Surat/Fax (G)            | 336        | 337        | 333        | 257        | 233        | 368        | 329        | 295        | 330        | 307        | 336        | 314        | 3775           |
| Telepon (C)              | 0          | 0          | 0          | 24         | 36         | 17         | 3          | 4          | 30         | 18         | 19         | 13         | 164            |
| <b>Total uraian</b>      | <b>363</b> | <b>365</b> | <b>366</b> | <b>315</b> | <b>285</b> | <b>480</b> | <b>430</b> | <b>399</b> | <b>496</b> | <b>445</b> | <b>463</b> | <b>444</b> | <b>4851</b>    |

*Tabel 2 Media Penerimaan Laporan KPK Februari 2022*

Sumber : Website Resmi KPK / Statistik

- Penerimaan melalui Surat/Fax (G) mendominasi: Jumlah laporan yang diterima melalui surat/fax mencapai 3775, menunjukkan bahwa metode ini masih menjadi saluran utama dalam menyampaikan laporan kepada KPK.

- Email dan KWS sebagai alternatif: Meskipun jumlahnya tidak sebanyak surat/fax, penerimaan melalui email dan KWS (Kotak Warga Sipil) juga signifikan. Email, dengan jumlah 199, menunjukkan adanya preferensi masyarakat untuk menggunakan media digital dalam berkomunikasi dengan KPK.
- Langsung/Demo mencerminkan partisipasi aktif: Jumlah laporan melalui demonstrasi dan pertemuan langsung cukup tinggi (597), menandakan partisipasi aktif masyarakat dalam menyuarakan masalah korupsi.
- Keterlibatan Media Sosial dan Messaging: Meskipun jumlahnya kecil, penerimaan melalui media sosial dan messaging menunjukkan upaya KPK untuk memanfaatkan platform digital dalam berinteraksi dengan masyarakat. Media penerimaan laporan yang beragam, seperti surat/fax, email, KWS, media sosial, messaging, dan telepon, merupakan langkah strategis KPK dalam membangun

kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Dengan menyediakan multiple saluran komunikasi, KPK memperlihatkan keterbukaan dan keterjangkauan dalam menerima informasi terkait tindak korupsi. Penggunaan media sosial, email, dan KWS menunjukkan respons KPK terhadap tren digital dan perubahan perilaku masyarakat dalam menyampaikan laporan. Langkah ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas, tetapi juga menciptakan ruang partisipatif yang lebih besar bagi masyarakat. Keterbukaan dalam menerima laporan dari berbagai platform ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, karena mereka dapat memilih saluran yang paling nyaman dan sesuai dengan preferensi mereka.

Selain itu, konsistensi dan efektivitas dalam menanggapi laporan-laporan dari berbagai saluran juga merupakan faktor penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Jika KPK tetap konsisten dalam merespons laporan dengan transparansi dan tanggapan yang cepat, hal ini dapat meningkatkan keyakinan bahwa lembaga ini serius dalam upaya memberantas korupsi. Sebaliknya, jika terdapat kelambatan atau ketidakresponsifan, hal ini bisa berdampak negatif terhadap

kepercayaan masyarakat terhadap KPK. Oleh karena itu, media penerimaan laporan tidak hanya menjadi sarana untuk mendengar suara masyarakat tetapi juga menjadi alat untuk membangun dan memelihara kepercayaan tersebut.

### **Hubungan Antara Dimensi Kualitas Pelayanan Publik dan Kepercayaan Masyarakat**

Hubungan antara dimensi kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat menjadi aspek krusial dalam mengevaluasi efektivitas Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam menjalankan tugasnya. Dimensi kualitas pelayanan publik yang mencakup Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) secara langsung berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini.

#### **1. Tangibles (Bukti Fisik)**

Fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu, mesin X-Ray, dan ruang perpustakaan, menciptakan bukti fisik positif. Keterpenuhan aspek ini memberikan kesan profesionalisme dan komitmen KPK terhadap memberikan pelayanan yang baik, meningkatkan kepercayaan masyarakat.

#### **2. Reliability (Keandalan)**

Keberhasilan KPK dalam menangani sebagian besar kasus

korupsi yang dilaporkan dan tingkat pengembalian uang hasil korupsi yang tinggi menciptakan kepercayaan pada keandalan lembaga ini. Keberhasilan dalam memberikan hukuman yang signifikan juga menjadi penentu kepercayaan terhadap konsistensi penegakan hukum KPK.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Keterbukaan dan responsif terhadap laporan masyarakat, baik melalui layanan tatap muka maupun online, mencerminkan daya tanggap KPK terhadap kebutuhan masyarakat. Jika KPK terus mempertahankan waktu tanggapan yang cepat dan efisien, hal ini dapat meningkatkan tingkat kepercayaan.

4. Assurance (Jaminan)

Peningkatan kompetensi SDM dan dukungan terhadap kegiatan seperti konsinyering dan webinar menciptakan jaminan

terhadap kualitas layanan KPK. Kepercayaan masyarakat dapat tumbuh ketika mereka yakin bahwa KPK memiliki sumber daya yang berkualitas dan berkemampuan.

5. Empathy (Empati)

Inisiatif KPK dalam menciptakan fasilitas seperti pojok aspirasi, pojok bacaan, dan penambahan sarana seperti charging station menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat secara lebih luas. Inisiatif ini menciptakan dimensi empati dan dapat meningkatkan rasa percaya diri masyarakat terhadap KPK.

Sebagai kesimpulan, kualitas pelayanan publik yang baik dalam kelima dimensi tersebut dapat menjadi fondasi kuat dalam membangun dan memelihara kepercayaan masyarakat terhadap Komisi Pemberantasan Korupsi. Setiap dimensi saling terkait dan saling memperkuat untuk menciptakan citra positif dan mendukung peran KPK dalam memberantas korupsi.

konteks ini, beberapa dampak penting dapat diidentifikasi:

- a. Berkurangnya Partisipasi Masyarakat: Kepercayaan masyarakat yang rendah dapat menyebabkan berkurangnya partisipasi dalam memberikan laporan atau informasi terkait tindak korupsi. Masyarakat mungkin merasa skeptis atau

**Dampak Penurunan Kepercayaan Masyarakat terhadap Efektivitas KPK**

Penurunan kepercayaan masyarakat terhadap Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) memiliki dampak serius terhadap efektivitas lembaga ini dalam menjalankan misinya. Dalam

ragu untuk berkontribusi aktif dalam upaya pemberantasan korupsi jika kepercayaan terhadap KPK merosot.

- b. Pengurangan Dukungan Publik: Keberhasilan KPK, dalam banyak hal, tergantung pada dukungan publik. Jika masyarakat kehilangan keyakinan pada integritas dan kinerja KPK, dukungan publik dapat berkurang. Ini dapat berdampak pada kapasitas KPK untuk menjalankan tugasnya dengan efektif, termasuk mendapatkan dukungan anggaran dan dukungan politik.
- c. Menurunnya Legitimasi Institusi: Kepercayaan masyarakat adalah landasan bagi legitimasi institusi. Penurunan kepercayaan dapat merusak legitimasi KPK sebagai lembaga anti-korupsi yang efektif. Ini mungkin memicu pertanyaan tentang keberlanjutan dan relevansi lembaga tersebut dalam upaya pemberantasan korupsi.
- d. Peningkatan Resiko Korupsi: Jika masyarakat kehilangan kepercayaan pada KPK, ada potensi peningkatan risiko korupsi di sektor-sektor yang berpotensi rentan. Para pelaku korupsi mungkin merasa lebih leluasa dan kurang terawasi,

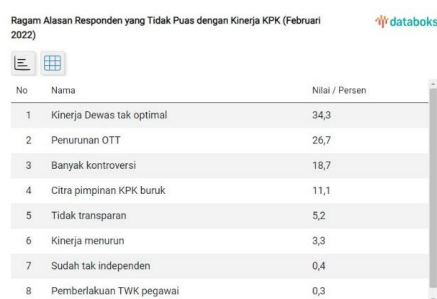
karena pengawasan masyarakat yang efektif merupakan salah satu alat utama KPK.

- e. Kurangnya Dukungan Internasional: Kepercayaan internasional terhadap KPK juga dapat terpengaruh oleh penurunan kepercayaan masyarakat di tingkat nasional. Dukungan internasional, baik dalam bentuk kerja sama investigasi atau bantuan teknis, dapat menurun jika lembaga tersebut dianggap kurang efektif atau dapat dipercaya.
- f. Merosotnya Efektivitas Pencegahan Korupsi: Komitmen dan partisipasi masyarakat sangat penting dalam upaya pencegahan korupsi. Penurunan kepercayaan dapat menghambat upaya pencegahan karena masyarakat mungkin kurang antusias untuk berpartisipasi dalam program-program pencegahan yang diinisiasi oleh KPK.
- g. Pengaruh pada Kredibilitas Hukum: Kredibilitas proses hukum yang dilakukan oleh KPK dapat terpengaruh. Jika masyarakat meragukan integritas dan objektivitas lembaga tersebut, hasil penyelidikan dan penuntutan mungkin dipandang skeptis.

Dengan demikian, penting bagi KPK untuk memahami dan

mengatasi dampak dari penurunan kepercayaan masyarakat guna

mempertahankan dan meningkatkan efektivitasnya dalam memerangi korupsi. Upaya untuk membangun kembali kepercayaan dan mendapatkan dukungan masyarakat akan menjadi kunci dalam menghadapi dampak-dampak tersebut.



| No | Nama                      | Nilai / Persen |
|----|---------------------------|----------------|
| 1  | Kinerja Dewas tak optimal | 34,3           |
| 2  | Penurunan OTT             | 26,7           |
| 3  | Banyak kontroversi        | 18,7           |
| 4  | Citra pimpinan KPK buruk  | 11,1           |
| 5  | Tidak transparan          | 5,2            |
| 6  | Kinerja menurun           | 3,3            |
| 7  | Sudah tak independen      | 0,4            |
| 8  | Pemberlakuan TWK pegawai  | 0,3            |

Tabel 3 Infografis Indeks Ragam Alasan Tidak Puas dengan Kinerja KPK Februari 2022

Hasil survei Litbang Kompas yang menunjukkan ketidakpuasan mayoritas masyarakat terhadap kinerja Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dapat dihubungkan dengan sejumlah faktor yang telah dibahas sebelumnya. Faktor-faktor ini menjadi poin krusial dalam menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap KPK. Dalam menganalisis faktor-faktor penyebab penurunan kepercayaan masyarakat terhadap KPK, sejumlah elemen kritis dapat diidentifikasi. Survei Litbang Kompas secara konsisten menggambarkan sentimen negatif yang dialami oleh masyarakat terhadap kinerja KPK. Pertama, sebagian besar responden menyampaikan ketidakpuasan terhadap kinerja Dewan Pengawas

(Dewas) KPK yang dinilai tidak optimal. Hal ini mencerminkan harapan masyarakat terhadap peran pengawas untuk memastikan integritas dan akuntabilitas KPK. Selanjutnya, sekitar 26,7% responden menyoroti penurunan jumlah operasi tangkap tangan (OTT) sebagai penyebab ketidakpuasan. Hasil ini sejalan dengan pertimbangan bahwa aksi tegas dalam menindak pelaku korupsi adalah elemen penting dalam mempertahankan kepercayaan publik terhadap KPK. Faktor ketidakpuasan yang mencuat juga terkait dengan kontroversi di tubuh KPK, dimana 18,7% responden menyebutkan hal ini sebagai penyebab ketidakpuasan mereka. Kontroversi dapat berdampak pada citra dan fokus lembaga, mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap integritas KPK. Selain itu, citra pimpinan KPK juga menjadi perhatian, dengan 11,1% responden menyatakan ketidakpuasan karena menilai citra pimpinan KPK buruk. Citra kepemimpinan yang buruk dapat merugikan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Survei juga menyoroti isu transparansi, di mana 5,25% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap persepsi bahwa KPK tidak transparan. Ini mencerminkan bahwa transparansi dianggap sebagai faktor penting

dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap KPK. Terakhir, penurunan kinerja KPK juga menjadi perhatian, dengan 3,3% responden menyampaikan ketidakpuasan karena menilai Dengan demikian, hasil survei Litbang Kompas memberikan sorotan pada harapan masyarakat terhadap perbaikan dalam kinerja KPK, baik itu melalui tindakan tegas terhadap pemimpin atau pegawai yang melanggar etika, maupun dengan peningkatan jumlah OTT. Dengan memahami faktor-faktor ini, KPK dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat dan memastikan keberlanjutan peran krusialnya dalam memberantas korupsi.

### Strategi Peningkatan Kepercayaan Masyarakat terhadap KPK

| TUJUAN                                              | SASARAN STRATEGIS (SAS)                          | INDIKATOR STRATEGIS (IS)                            | Kategori     | 2020  | 2021 | Target 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|-------|------|-------------|------|------|
| 1. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPK | Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPK | 1. Indeks Kepercayaan Masyarakat (ICM) terhadap KPK | Nilai Indeks | 4     | 4,00 | 4,00        | 4,00 | 4,14 |
| 2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPK | Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPK | 2. Indeks Kepercayaan Masyarakat (ICM) terhadap KPK | Nilai        | 388   | 392  | 392         | 394  | 396  |
| 3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPK | Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPK | 3. Indeks Kepercayaan Masyarakat (ICM) terhadap KPK | Nilai        | 710   | 710  | 710         | 710  | 710  |
| 4. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPK | Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPK | 4. Indeks Kepercayaan Masyarakat (ICM) terhadap KPK | Nilai        | 802   | 802  | 802         | 804  | 805  |
| 5. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPK | Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPK | 5. Indeks Kepercayaan Masyarakat (ICM) terhadap KPK | Nilai        | 3,388 | 3,37 | 3,38        | 3,39 | 3,4  |
| 6. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPK | Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KPK | 6. Indeks Kepercayaan Masyarakat (ICM) terhadap KPK | Nilai        | 3,388 | 3,38 | 3,37        | 3,37 | 3,39 |

Tabel 4 Rencana Strategis KPK 2020-2024

Sumber : Rencana Strategis KPK 2020-2024

Indikator Sasaran Strategis KPK, sebagai alat pemantauan capaian tujuan strategis, menetapkan sejumlah kriteria untuk mengevaluasi kemajuan lembaga. Fokus pada peningkatan dampak pencegahan korupsi, pengukuran keterukuran kegiatan pendidikan antikorupsi, optimalisasi penindakan tindak pidana korupsi, dan peningkatan

kinerja KPK menurun. Hal ini sejalan dengan analisis sebelumnya yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan publik dalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

efektivitas serta akuntabilitas kelembagaan memberikan landasan komprehensif untuk evaluasi kinerja. Kinerja KPK diukur melalui Indeks Perilaku Anti-Pencegahan Korupsi (IPAK), Nilai Survei Nilai Antikorupsi Penilaian Integritas (SPI), dan Indeks Maturitas Kelembagaan. Pada akhir masa pelaksanaan Renstra 2020-2024, KPK bertujuan meningkatkan nilai dan efektivitas dalam semua dimensi, mencerminkan komitmen lembaga untuk terus berupaya menjadi agen perubahan yang efektif dalam pemberantasan korupsi.

Strategi Peningkatan Kepercayaan Masyarakat terhadap KPK merupakan langkah strategis yang senantiasa diakomodasi dalam peta strategi lembaga. Dengan menetapkan indikator sasaran strategis yang mencakup peningkatan fokus pencegahan korupsi, keterukuran kegiatan pendidikan antikorupsi, optimalisasi penindakan tindak pidana korupsi, serta peningkatan efektivitas dan akuntabilitas kelembagaan, KPK secara konsisten mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Strategi ini sejalan dengan upaya KPK untuk merespons isu-isu yang mempengaruhi kepercayaan

publik, seperti kontroversi di internal lembaga, penurunan operasi tangkap tangan, dan ketidakpuasan terhadap kinerja Dewan Pengawas. Dengan terus mengejar peningkatan dalam berbagai dimensi, KPK bertujuan membangun

citra sebagai lembaga yang responsif, transparan, dan berintegritas, untuk merestorasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap peran dan fungsi KPK dalam pemberantasan korupsi.

## KESIMPULAN

Dalam menjawab rumusan masalah, yaitu bagaimana dimensi kualitas pelayanan publik yang diterapkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat, serta sejauh mana KPK telah mencapai tujuannya dalam memberantas korupsi, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama:

### 1. Tangibles (Bukti Fisik)

Fasilitas fisik yang disediakan oleh KPK, seperti ruang tunggu, mesin X-Ray, dan ruang perpustakaan, menciptakan bukti fisik positif terhadap komitmen lembaga terhadap pelayanan publik yang inklusif. Langkah-langkah pengembangan, seperti toilet disabilitas dan ruang laktasi, menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan beragam masyarakat.

### 2. Reliability (Keandalan)

Keandalan KPK tercermin dalam statistik keberhasilan pencegahan dan penuntutan korupsi. Tingkat keberhasilan yang tinggi pada tahun 2022, dengan penanganan 95% kasus korupsi yang dilaporkan dan

pengembalian uang hasil korupsi yang signifikan, menunjukkan konsistensi dan akurasi lembaga dalam memberantas korupsi.

### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

KPK tetap responsif terhadap masyarakat, dengan mencatat waktu tanggapan rata-rata yang dapat diterima terhadap pengaduan. Adopsi teknologi modern, seperti layanan online melalui email, twitter, dan demo, memberikan opsi yang nyaman bagi masyarakat untuk berinteraksi.

### 4. Assurance (Jaminan)

Peningkatan kompetensi SDM, melibatkan pejabat fungsional pranata humas dalam menganalisis permohonan, serta dukungan terhadap kegiatan konsinyering dan webinar, menunjukkan fokus pada peningkatan pengetahuan dan kepercayaan SDM.

### 5. Empathy (Empati)

Dalam menciptakan dimensi empati, KPK secara aktif mengakomodasi kebutuhan masyarakat melalui fasilitas seperti pojok aspirasi, pojok

bacaan, dan penambahan sarana seperti charging station.

Partisipasi dalam kegiatan sosial dan webinar menunjukkan komitmen pada interaksi personal dan kepedulian terhadap masalah sosial.

Kesimpulan di atas secara langsung terkait dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan publik KPK dan dampaknya terhadap kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa KPK telah berhasil membangun fondasi yang solid dalam memberikan layanan publik yang berkualitas, yang pada gilirannya memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini. Dari hasil analisis terhadap dimensi kualitas pelayanan publik KPK, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian untuk memahami sejauh mana dimensi tersebut memengaruhi kepercayaan masyarakat telah tercapai. KPK, melalui penerapan prinsip-prinsip kualitas pelayanan, telah menciptakan lingkungan yang inklusif, responsif, dan dapat diandalkan, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini. Selain itu, kesimpulan di atas juga memberikan gambaran terkait dengan pemahaman terhadap komitmen KPK dalam memberantas korupsi dan membangun pelayanan publik yang optimal. Oleh karena itu, tujuan penelitian yang berfokus pada mencapai pemahaman mendalam terkait hubungan antara dimensi kualitas pelayanan publik dan

kepercayaan masyarakat dapat dianggap berhasil tercapai.

### **Saran**

Berdasarkan analisis terhadap dimensi kualitas pelayanan publik KPK dan dampaknya terhadap kepercayaan masyarakat, terdapat beberapa saran yang dapat diusulkan untuk terus meningkatkan efektivitas dan responsivitas lembaga dalam memberantas korupsi:

1. Penguatan Komunikasi dan Edukasi

KPK dapat lebih meningkatkan upaya komunikasi dan edukasi kepada masyarakat terkait peran dan fungsi lembaga dalam memberantas korupsi. Penyuluhan yang terstruktur dan mudah diakses akan memberikan pemahaman lebih baik kepada masyarakat, memperkuat kesadaran akan pentingnya partisipasi dalam memberantas korupsi.

2. Optimalisasi Penggunaan Media Sosial

Media sosial merupakan saluran yang semakin penting dalam berkomunikasi dengan masyarakat. KPK dapat lebih mengoptimalkan penggunaan media sosial untuk berinteraksi dengan masyarakat, menyampaikan informasi, dan merespons

- pertanyaan atau masukan. Hal ini dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dan memperkuat kepercayaan terhadap transparansi KPK.
3. Perkuat Kerjasama dengan Media Massa  
Kerjasama yang erat dengan media massa dapat menjadi sarana efektif untuk menyampaikan informasi terkini dan mengkomunikasikan prestasi KPK dalam memberantas korupsi. KPK dapat lebih proaktif dalam menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya kepada media massa sebagai upaya membangun citra positif.
4. Pengembangan Teknologi Informasi  
Lebih lanjut mengembangkan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelaporan dan interaksi dengan masyarakat.
- Penerapan aplikasi atau platform digital yang user-friendly dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan laporan atau masukan, sekaligus mempercepat respon KPK terhadap setiap pengaduan.
5. Monitoring dan Evaluasi Rutin  
Melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap penerapan dimensi kualitas pelayanan publik. Evaluasi berkala dapat membantu KPK mengidentifikasi keberhasilan dan potensi perbaikan dalam penerapan strategi pelayanan publik, sehingga lembaga dapat terus beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Melalui implementasi saran-saran ini, diharapkan KPK dapat memperkuat kepercayaan masyarakat, menjaga kualitas pelayanan publik, dan secara berkelanjutan memberantas korupsi dengan lebih efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal :

- Anggraeni, T. D. (2014). Menciptakan sistem pelayanan publik yang baik: Strategi reformasi birokrasi dalam pemberantasan korupsi. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 417-433.
- Darto, M. (2014). Membangkitkan (Kembali) Kesadaran Beretika Publik. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(3).
- Djamil, M. N., & Djafar, T. M. (2016). Etika Publik Pejabat

- Negara dalam Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih. *POLITIK*, 12(1), 1757.
- Ginting, R. (2015). Dampak Reformasi Birokrasi Terhadap Kinerja Komisi Pemberantasan Korupsi (Kpk) Di Indonesia. *CIVIS: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 5(1).
- Hadi, K. (2010). Korupsi Birokrasi Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Penelitian Politik LIPI*, 7(1), 51-70.
- Iskandar, D. J. (2016). Reaktualisasi â€ Semangat Kepublikan Birokrasiâ€™™ Di Era Reformasi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 13(1), 139-154.
- Khairunnisa, L., & Permana, H. (2022). Urgensi Pendidikan Anti Korupsi dalam Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 4718-4732.
- Lantapon, G. T. (2018). Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi Menurut UU No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Lex Crimen*, 7(4).
- Pamungkas, A. R., Riani, A., & Fadillah, A. K. (2023). Peranan Etika dan Akuntabilitas Publik dalam Pemberantasan Korupsi di Indonesia. *Panengen: Journal of Indigenous Knowledge*, 2(1), 157-166.
- Priambodo, E. R., Falah, M., & Silaban, Y. P. (2020). Mengapa korupsi sulit diberantas. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 1(1), 30-41.
- Suyatmiko, W. H., & Nicola, A. (2019). Menakar lembaga antikorupsi: studi peninjauan kinerja komisi pemberantasan korupsi. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 5(2), 35-56.
- Wijayanti, A., & Kasim, A. (2021). Collaborative governance strategi nasional pencegahan korupsi (Stranas-PK) di Indonesia: Sebuah studi literatur. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 7(2), 291-310.

Yuliyana, I., & Setyaningrum, D. (2016). Pengaruh Penerapan E-Government dan Akuntabilitas terhadap Persepsi Korupsi di Kementerian/Lembaga. *Simposium Nasional Akuntansi XIX, Lampung*, 1-26.

**Buku :**

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.

**Media Dasar Penelitian :**

Website Resmi KPK  
<https://www.kpk.go.id/id/>

KataData ( Databoks Februari 2023 )

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/03/lsi->

<https://www.viva.co.id/berita/politik/1612907-tingkat-kepercayaan-publik-kepada-kpu-mengalahkan-kpk-hingga-mk-menurut-survei-populi-center>

[kepercayaan-masyarakat-terhadap-kpk-dalam-pemberantasan-korupsi-paling-tinggi](https://www.viva.co.id/berita/politik/1612907-tingkat-kepercayaan-publik-kepada-kpu-mengalahkan-kpk-hingga-mk-menurut-survei-populi-center)

**Portal Berita :**

<https://news.detik.com/berita/d-6817590/survei-lsi-tingkat-kepercayaan-ke-polri-di-atas-kpk>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/24/survei-kompas-mayoritas-warga-tak-puas-dengan-kinerja-kpk>

<https://news.detik.com/berita/d-6802332/indikator-tren-kepercayaan-publik-ke-kpk-belum-pulih-sejak-melorot-di-2020>

<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230410140730-12-935731/survei-lsi-kepercayaan-publik-terhadap-kpk-anjlok>

<https://www.kompas.id/baca/riset/2023/09/01/survei-litbang-kompas-tantangan-menjaga-momentum-citra-positif-kpk>

<https://rm.id/baca-berita/nasional/167718/kpk-turun-polri-naik-kepuasan-ke-jokowi-stabil-di-puncak>

<https://nasional.kompas.com/read/2022/06/20/08585711/kepercayaan-publik-terhadap-kpk-terendah-sepanjang-survei-kompas-sejak-2015>

<https://tribatanews.gorontalo.polri.go.id/51500/tingkat->

- [kepercayaan-publik-terhadap-polri-lebih-tinggi-dari-8-lembaga-lainnya/](#)
- <https://www.antaranews.com/berita/644492/icw-tingkat-kepuasan-masyarakat-terhadap-kpk-tinggi>
- <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/21/08011841/survei-litbang-kompas-482-persen-publik-tak-puas-dengan-kinerja-kpk-437-puas>
- <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/21/21341271/icw-ketidakpuasan-publik-pada-kpk-tinggi-karena-masukan-masyarakat-tak>
- <https://nasional.kompas.com/read/2020/02/13/22521941/alvara-sebut-kepuasan-publik-terhadap-kpk-turun-ini-kata-jubir>
- <https://www.kompas.tv/article/273107/survei-litbang-kompas-48-2-persen-publik-tak-puas-kinerja-kpk-icw-ini-buah-kerja-buruk>
- <https://www.kompas.id/baca/polhuk/2020/06/23/modal-sosial-kpk-semakin-tergerus>
- <https://www.jpnn.com/news/ketua-kpk-sering-terlibat-skandal-kepuasan-publik-merosot>
- <https://news.detik.com/berita/d-6057599/tingkat-kepercayaan-kejaksaan-salip-pengadilan-kpk-kejaung-jadi-motivasi>
- <https://nasional.tempo.co/read/1720314/survei-indikator-politik-indonesia-partai-politik-dan-dpr-lembaga-yang-paling-tidak-dipercayai-masyarakat>
- <https://www.viva.co.id/berita/nasional/1623175-survei-lpi-kpk-masih-diandalkan-antisipasi-politik-uang-jelang-pemilu-2024>
- <https://www.kompas.id/baca/riset/2021/10/18/kinerja-bidang-hukum-dinilai-melemah>
- <https://nasional.tempo.co/read/1585828/jokowi-kalah-dari-tni-dalam-survei-kepercayaan-publik-charta-politika>