

**PERSPEKTIF HUKUM PELAYANAN PUBLIK DALAM  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA  
KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI TENGAH**



**SKRIPSI**

*“Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penulisan Skripsi Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Hukum Pada  
Fakultas Hukum Universitas Tadulako”*

Oleh :

**AMEL TRIASI KADINI**  
**D101 21 266**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS TADULAKO**

**2025**

**THE LEGAL PERSPECTIVE OF PUBLIC SERVICE IN  
HANDLING COMMUNITY COMPLAINTS AT THE CENTRAL  
SULAWESI HIGH PROSECUTOR'S OFFICE**

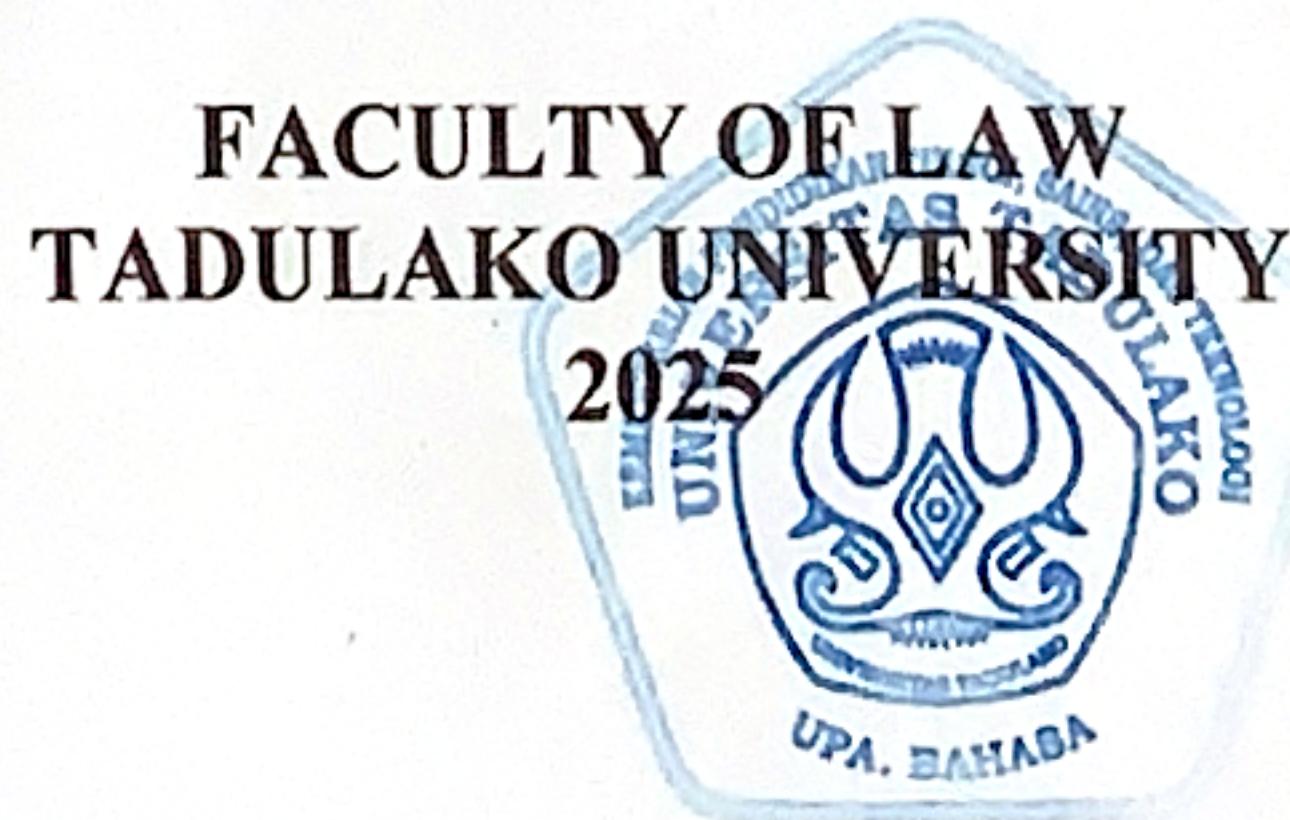


**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted as one of the requirements for a  
Bachelor degree at Faculty of Law, Tadulako university

**By:**

**AMEL TRIASI KADINI**  
**D101 21 266**



## HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : AMEL TRIASI KADINI  
Nomor Stambuk : D10121266  
Judul Skripsi : PERSPEKTIF HUKUM PELAYANAN PUBLIK DALAM  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA  
KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI TENGAH

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus  
Tanggal, 22 Agustus 2025

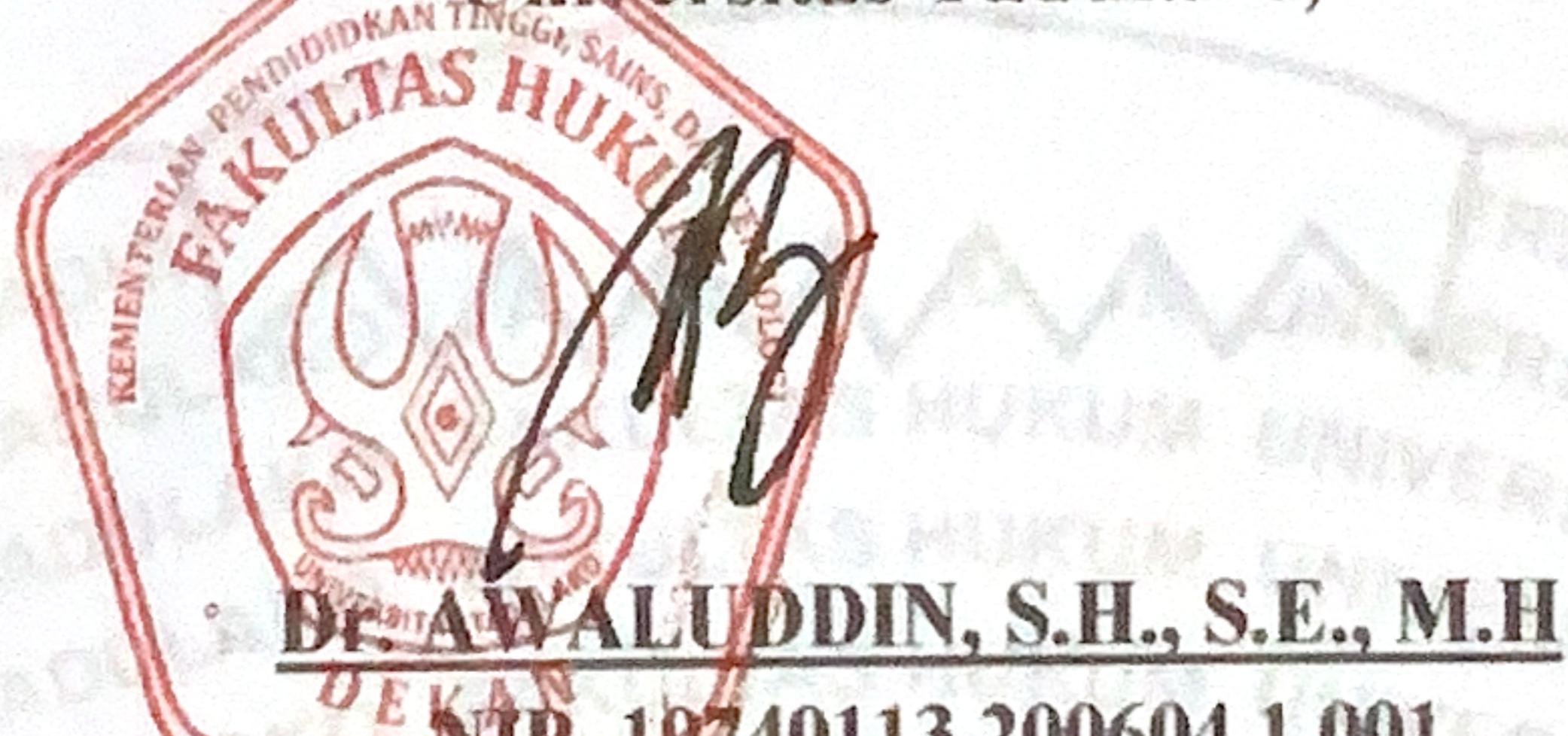
PEMBIMBING I,

Dr. Rahmat Bakri, SH., MH  
NIP.19771231 200604 1 004

PEMBIMBING II,

Dr. Gunawan Arifin, SH., MH  
NIP. 19740313 200812 1 004

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Tadulako,



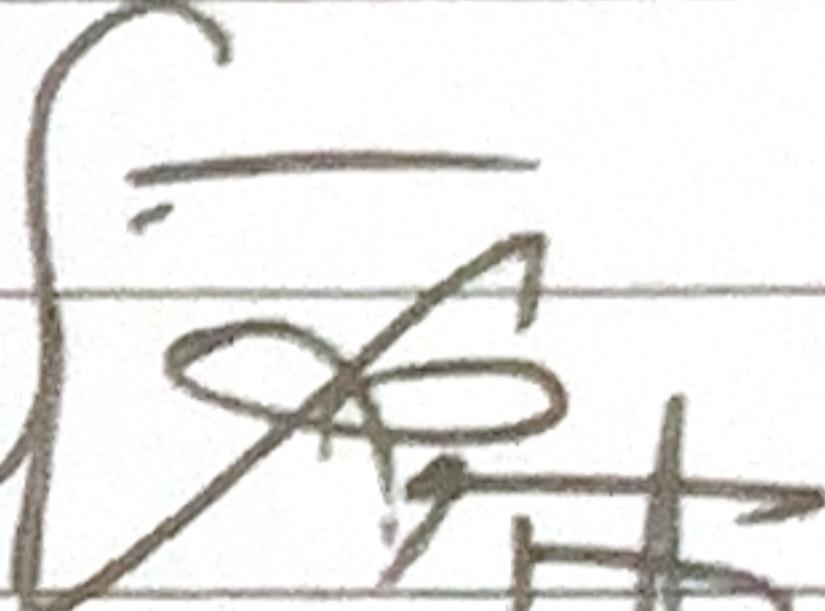
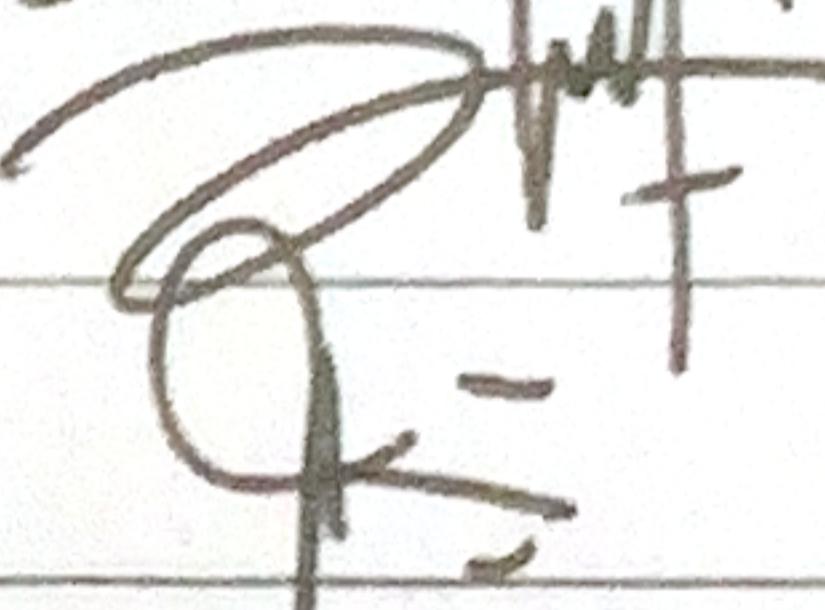
# SKRIPSI

Disusun dan diajukan oleh

**AMEL TRIASI KADINI**  
**D10121266**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Strata Satu (S1) pada hari  
22 Agustus 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh  
**Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum**  
**Universitas Tadulako**

Menyetujui  
Panitia Ujian Sarjana (S1)  
Fakultas Hukum Universitas Tadulako

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. Rahmat Bakri, SH, MH	Ketua	
2.	Dr. Gunawan Arifin, SH.,MH	Sekretaris	
3.	Dr. Surahman., SH.,MH	Anggota	
4.	Asriyani,SH,MH	Anggota	
5.	Widyatmi Anandy, S.H.,M.H	Anggota	

Palu, 01 Oktober 2025

An. Dekan,



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang tak terhingga Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan kasih, rahmat, kesehatan, nikmat, serta kemudahan yang diberikan, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“PERSPEKTIF HUKUM PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI TENGAH”** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Tadulako.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini. Rasa haru dan bangga, skripsi ini penulis persembahkan terutama kepada Orangtuaku Bapak **Hamzah Hamid** dan Ibunda Tercinta **Irafni Laoh S.A.P.** yang penuh kesabaran, keikhlasan, yang selalu mendoakan serta terus memberikan semangat yang luar biasa. Skripsi ini saya persembahkan untuk Papa dan mama saya tercinta terima kasih atas dukungan yang diberikan kepada saya, terima kasih telah hadir dihidup saya, terima kasih telah bertahan sejauh ini berjuang membesarkan saya, terima kasih atas doa – doa yang dipanjatkan kepada saya sehingga saya dimudahkan dalam setiap Langkah saya. Tetaplah hidup lebih lama semoga Allah melindunginya disetiap langkahnya, disehatkan, dipanjangkan umurnya, Aamiin.

Ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada **Dr. Rahmat Bakri, SH, MH** selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Tadulako juga sebagai Dosen Pembimbing I saya dan Bapak **Dr. Gunawan Arifin, SH, MH** selaku dosen pembimbing II saya, Terima Kasih atas segala bimbingan, dukungan, dan kesabaran selama proses ini. Terima kasih telah membimbing saya tidak hanya dengan ilmu, tapi juga dengan ketulusan dan perhatian yang membuat saya merasa didampingi, bukan hanya dibimbangi. Setiap arahan yang diberikan sangat berarti dan menjadi bekal berharga bagi saya ke depannya. Semoga selalu diberikan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan dalam setiap langkah. Dalam kesempatan baik ini, kemudian juga penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Awaluddin S.H., S.E., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tadulako.
2. Bapak Dr. Agus Lanini, S.H., M.Hum. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Tadulako.
3. Ibu Dr. Hj.Sitti Fatimah Maddusila, S.H., M.Hum. Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Prasarana Fakultas Hukum Universitas Tadulako.
4. Bapak Dr. Imran S.H., M.H selaku Ketua Bagian Hukum Kenegaraan Fakultas Hukum Universitas Tadulako.
5. Bapak Dr. H. Abdul Rasyid Thalib, S.H, M.H , Bapak Dr. Surahman, S.H., M.H, dan Ibu Asriyani, SH, MH selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran sebagai penyempurnaan Skripsi ini.

6. Bapak/Ibu Staf Pegawai Fakultas Hukum Universitas Tadulako yang telah memberikan kontribusi untuk keperluan administrasi akademisi selama mengikuti perkuliahan.
7. Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah yang telah membantu Penulis dalam proses penelitian dan penyusunan tugas akhir ini
8. Kejaksaan Negeri Palu serta seluruh Pegawai atas kesempatan magang yang diberikan, sehingga Penulis mendapatkan banyak ilmu selama proses magang
9. Teristimewa Keluarga Besar dari Mama dan Papaku serta Adikku Inka Cahaya Balgis yang selalu memberikan dukungan, semangat serta perhatian kepada penulis. Tanpa cinta dari keluarga mungkin skripsi ini tidak begitu penuh semangat untuk diselesaikan.
10. Teman seperjuangan selama perkuliahan yang selalu ada dikala susah maupun senang, khususnya untuk Sahabatku Bella Aprilia, Chilistia Putri, Iin Pratiwi, Muly Yani, Margi Kurniasari, Agam, Adam Prayoga Saputra ,Vivi Anggriani, Rahmat Nur Hidayah, Moh. Abdhi Pratama, Akifa Pawestri Septiani, dan Devi Rahmawati. Terimakasih telah membersamai sampai detik ini, terima kasih tawa yang diberikan, terima kasih atas pertolongannya selama masa perkuliahan Terima kasih karena tak pernah lelah saling menguatkan, saling mengingatkan, dan berjalan beriringan hingga titik ini. semoga persaudaraan dan persahabatan tetap terjaga hingga tua nanti. Semoga secepatnya kita bisa Jadi PNS yang bukan hanya sukses secara karier, tapi juga tulus melayani, rendah hati, dan selalu membawa kebaikan bersama.

11. Sahabat Tercinta Terkasih Tersayang Sidney Marshanda, Nabila Satira Zahra, Fani Rahmasari, Laila Citra, Puspa Indah, Mulyani, Riska Aulia , Riski Yuliandata, Dirsa Aulia Dwi Cahyani, Terima kasih dari lubuk hati yang paling dalam atas cinta, dukungan, dan semangat yang tak pernah putus kalian berikan kepada penulis selama proses panjang penyusunan skripsi ini. Skripsi ini bukan hanya hasil dari kerja keras seorang diri, tetapi juga buah dari kebersamaan, doa, dan cinta yang kalian berikan. Semoga kelak, kita semua bisa meraih cita-cita tertinggi, dan menjadi perempuan yang hebat.
12. Muh. Khoffin Jundana terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar. Namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri Amel. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri Rayakan kehadiranmu sebagai berkah di mana pun kamu menjelaskan kaki. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu, dan semoga Allah selalu meridhai setiap langkahmu serta menjagamu

## ABSTRAK

### **AMEL TRIASI KADINI D101 21 266, Perspektif Hukum Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah, Pembimbing I : Rahmat Bakri, Pembimbing II : Gunawan Arifin**

Penanganan pengaduan pelayanan publik oleh Kejaksaan pada prinsipnya dilaksanakan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan hukum yang dihadapi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mengenai bagaimana Kejaksaan menangani pengaduan masyarakat, mulai dari hal prosedural, kecepatan, ketepatan, dan efektivitas tindak lanjut pengaduan tersebut serta mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan Peraturan Perundang – Undangan dan Pendekatan Konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah (Kejati Sulteng) berpedoman pada Peraturan Jaksa Agung Nomor PER-011/A/JA/06/2013 dan Pedoman Nomor 7 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia. Sebagai upaya peningkatan kualitas layanan, Kejati Sulteng mengembangkan inovasi berbasis digital, salah satunya melalui Sistem Layanan Informasi Surat (SILAT) yang memudahkan akses informasi bagi masyarakat. Selanjutnya, untuk mendukung pelaksanaan layanan yang optimal, pelatihan pegawai dilaksanakan secara berkala sesuai kebutuhan masing-masing bidang, baik dalam bentuk diklat, workshop, maupun pemaparan daring. Di sisi lain, pengawasan dilakukan melalui monitoring dan evaluasi internal oleh setiap bidang, serta pengawasan berkala oleh Bidang Pengawasan Kejati Sulteng. Keterlibatan masyarakat juga didorong melalui aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai sarana untuk menyampaikan penilaian dan masukan. Dengan pendekatan yang menyeluruh ini, Kejati Sulteng diharapkan mampu terus memperkuat kepercayaan publik dan menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan hukum yang adil, cepat, dan berintegritas.

**Kata Kunci : Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah, Pelayanan Publik, Penanganan Pengaduan**

## **ABSTRACT**

### **AMEL TRIASI KADINI D101 21 266, Perspective of Public Service Law in Handling Public Complaints at the Central Sulawesi High Prosecutor's Office, Supervisor I: Rahmat Bakri, Supervisor II: Gunawan Arifin**

The handling of public service complaints by the Prosecutor's Office is fundamentally carried out to facilitate the public in submitting complaints or legal issues they are facing. This study aims to evaluate how the Prosecutor's Office handles public complaints, including procedural aspects, speed, accuracy, and the effectiveness of the follow-up, as well as to identify and analyze the factors that influence the quality of public services at the Central Sulawesi High Prosecutor's Office. This research uses normative legal research methods, employing a statutory approach and a conceptual approach. The results of the study show that public service implementation at the Central Sulawesi High Prosecutor's Office (Kejati Sulteng) is guided by the Attorney General's Regulation Number PER-011/A/JA/06/2013 and Guideline Number 7 of 2024 on Public Service Standards within the Prosecutor's Office of the Republic of Indonesia. As an effort to improve service quality, Kejati Sulteng has developed digital-based innovations, one of which is the *SILAT* (Information Letter Service System), which facilitates public access to information. Furthermore, to support optimal service delivery, employee training is conducted regularly based on the needs of each department, in the form of training programs, workshops, or online presentations. On the other hand, supervision is carried out through internal monitoring and evaluation by each division, as well as regular oversight by the Supervision Division of Kejati Sulteng. Public involvement is also encouraged through the Public Satisfaction Survey application, which serves as a platform for submitting feedback and assessments. Through this comprehensive approach, Kejati Sulteng is expected to continuously strengthen public trust and respond to the public's demands for fair, prompt, and integrity-based legal services.

**Keywords:** Central Sulawesi High Prosecutor's Office, Public Services, Complaint Handling

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Metode Penelitian.....	11
F. Landasan Konseptual .....	16
<b>BAB II        KUALITAS        PENANGANAN        PENGADUAN</b>	
<b>MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI</b>	
<b>KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI TENGAH</b>	
A. Landasan Hukum Pelayanan Publik di Kejaksaan .....	23
B. Kebijakan Internal Kejaksaan Tinggi Suteng yang mendukung pelayanan publik dan analisis Perbandingan dengan kejati lain.....	31
C. Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik, Pengawasan, dan Penanganan Maladministrasi .....	35
<b>BAB III        FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN</b>	
<b>PUBLIK DI KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI TENGAH</b>	
A. Kompetensi dan Profesionalisme Aparatur Pada Kejati Sulteng.....	44
B. Sarana dan Prasarana Pendukung Serta Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik Pada Kejati Sulteng .....	51
C. Pengawasan, Evaluasi Internal, Partisipasi, dan Kepuasan Masyarakat Pada Kejati Sulteng.....	56
<b>BAB IV        PENUTUP</b>	
A. Simpulan.....	62
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintahan berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dalam hal ini pelayanan publik juga merupakan tugas yang paling penting dimiliki oleh aparatur pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan dan biaya, supaya semua kebutuhan dan kepentingan pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut.<sup>1</sup>

Pasal 1 ayat (1) Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) selanjutnya ditulis UU Pelayanan Publik menyatakan : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

---

<sup>1</sup> Hiasinta Sabeni dan Emei Dwinanarhati Setiamandani, “*Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*,” JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik 9, no. 1 (2020): 43–52, <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Pelayanan publik memiliki peran yang krusial dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Negara sebagai penguasa bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua warga negara dapat mengakses layanan yang mereka butuhkan, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Dengan memberikan akses yang memadai, negara berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan warganya.<sup>2</sup>

Lebih dari sekadar memenuhi kewajiban administratif, pelayanan publik harus dipahami sebagai inti dari keadilan sosial. Ketika layanan publik dikelola dengan baik, mereka tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik, tetapi juga mendukung pembangunan sosial dan ekonomi yang lebih inklusif. Ini berarti bahwa pelayanan harus dirancang untuk menjangkau semua lapisan masyarakat, terutama mereka yang paling rentan dan terpinggirkan. Dalam konteks ini, pelayanan publik berfungsi sebagai instrumen untuk menciptakan kesetaraan. Jika akses terhadap layanan tidak merata, maka ketidakadilan sosial akan semakin melebar. Pelayanan publik adalah jembatan yang menghubungkan negara dengan warganya, dan memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan antara keduanya. Ketika warga merasa bahwa mereka mendapatkan

---

<sup>2</sup> Erlianti Dila, “Kualitas Pelayanan Publik Dila Erlianti,” no. 1 (2019): hlm 15–28.

pelayanan yang layak dan berkualitas, mereka akan lebih berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat dan mendukung upaya-upaya pembangunan.<sup>3</sup>

Kurangnya transparasi dalam pelayanan publik serta praktik pungutan tidak resmi menimbulkan konsekuensi berupa beban finansial tambahan bagi masyarakat atas layanan yang seharusnya merupakan tanggung jawab konstituional negara. Berdasarkan atas berbagai persoalan yang muncul dalam pelayanan publik maka kedepan pelayanan publik harus diarahkan dan sekaligus menjadi instrumen untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik(*good governance*).<sup>4</sup>

Pelayanan publik harus diarahkan dan sekaligus menjadi instrumen Salah satu lembaga Pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Kejaksaan yang manangani bukan saja menangani perkara pidana yang melibatkan orang biasa, tapi juga mengurus kasus-kasus besar, seperti korupsi, kejahatan terorganisir, dan pelanggaran hukum lainnya. Tetapi, jika ada masyarakat yang merasa dirugikan atau jadi korban kejahatan, mereka bisa datang ke kejaksaan untuk melaporkan atau minta perlindungan hukum.<sup>5</sup>

Selain itu, Kejaksaan juga punya peran penting dalam memberikan layanan hukum lainnya, seperti membantu masyarakat yang butuh informasi tentang hukum atau bahkan memberikan pendampingan hukum di beberapa kasus. Kejaksaan juga

<sup>3</sup> Sad Dian Utomo, “*Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*,” Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi 15, no. 3 (2020): 161–67, <https://doi.org/10.20476/jbb.v15i3.596>.

<sup>4</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, ed. Agus Dwiyanto, Yogyakarta, Gajah Mada Universitas, 2019.

<sup>5</sup> Yanhar Jamaluddin, “*Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*,” Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam (TAPIS) 12, no. 1 (2021): 55–68, public service.

berfungsi untuk menuntut kasus-kasus pidana di pengadilan, jadi jika ada yang merasa keadilan tidak berjalan dengan baik, mereka bisa mengandalkan kejaksaan untuk bertindak.

Pasal 30C huruf F Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Kejaksaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 179,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6921) selanjutnya ditulis UU Kejaksaan menyatakan: Menjalankan fungsi dan kewenangan di bidang keperdataan dan/atau bidang pulik lainnya sebagimana diatur dalam Undang-Undang. Dalam Undang-Undang ini jaksa diberi tanggung jawab yang lebih luas dalam menegakkan hukum, yang mencakup penuntutan perkara pidana di pengadilan, pemberian bantuan hukum kepada masyarakat, serta pengawasan terhadap kebijakan publik. Selain itu, jaksa juga memiliki peran dalam memberikan bantuan hukum kepada masyarakat, terutama kepada mereka yang kurang mampu dengan memberikan pendampingan hukum dan menyuluhi masyarakat mengenai hak-hak hukum mereka.

Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah masih menjadi perhatian. Masih ditemui berbagai keluhan dari masyarakat terkait transparansi prosedur, waktu pelayanan yang tidak konsisten, serta sikap petugas yang kurang responsif. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan prima, seperti efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas.

Berbagai faktor internal maupun eksternal diduga turut memengaruhi kualitas pelayanan publik di institusi ini. Faktor seperti kompetensi sumber daya manusia,

ketersediaan sarana dan prasarana, serta sistem manajemen dan pengawasan internal menjadi hal yang patut untuk dianalisis lebih dalam. Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah menjadi penting untuk dilakukan, guna memberikan gambaran objektif serta menjadi dasar dalam perbaikan layanan di masa mendatang.<sup>6</sup>

Jaksa yang berperan sebagai Penuntut Umum harus terlepas dari pengaruh kekuasaan manapun karena untuk mencapai suatu tujuan dalam menegakkan hukum dan dituntut untuk menjalankan tugas dan wewenagnya sesuai dengan undang-undang. Serta menegakkan supremasi hukum, perlindungan kepentingan umum, penegakan hak asasi manusia, serta pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme. Kedudukan Kejaksaan dalam peradilan pidana bersifat menentukan karena merupakan jembatan yang menghubungkan tahap penyidikan dengan tahap pemeriksaan di sidang pengadilan.<sup>7</sup>

Kejaksaan dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya terlepas dari pengaruh kekuasaan pemerintah dan mungkin juga pengaruh kekuasaan lainnya, karena kedudukan Kejaksaan berada dibawah kekuasaan eksekutif. Kesimpulan ini, diperkuat lagi dengan kedudukan Kejaksaan Agung sebagai pemimpin dan penaggung jawab tertinggi Kejaksaan yang memimpin, mengendalikan pelaksanaan tugas, dan wewenang Kejaksaan, dan juga pimpinan dan tanggung

---

<sup>6</sup> Taufik Firmanto, *Buku Referensi Dasar-Dasar Hukum : Teori Dan Konsep*, ed. Sepriano Nurma Yunita, Jambi, (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).hlm 147

<sup>7</sup> Asep N. Mulyana, *Peran Kejaksaan Dalam Penyelesaian Perkara Pidana Melalui Keadilan Restoratif*, Depok, Penerbit KBM Indonesia, 2023, Hlm 52.

jawab tertinggi dalam bidang penuntutan, adalah sebagai pejabat Negara yang diangkat dan diberhentikan serta bertanggungjawab pada Presiden.<sup>8</sup>

Hal ini penting untuk memastikan bahwa akses terhadap keadilan dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat, tidak terbatas oleh keterbatasan biaya atau pengetahuan hukum. Lebih jauh lagi, UU Kejaksaan yang baru ini memperkuat kewenangan jaksa dalam melakukan penyidikan, khususnya terhadap tindak pidana tertentu, seperti korupsi dan kejahatan luar biasa yang merugikan kepentingan publik.

Kejaksaan memberikan sarana pengaduan untuk memberikan pelayanan yang adil bagi seluruh warga negara. Oleh karena itu, inovasi sektor publik sangat dibutuhkan agar pelayanan semakin murah dan mudah. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.<sup>9</sup>

Penanganan pengaduan oleh Kejaksaan pada prinsipnya dilaksanakan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan hukum yang dihadapi, mengingat pentingnya pengembangan pelayanan hukum yang transparan dan akuntabel. Dalam memperkuat komitmen dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih responsif, Kejaksaan telah menyediakan berbagai kerangka kebijakan dan mekanisme penanganan pengaduan yang bertujuan memperbaiki kualitas layanan hukum yang diberikan kepada masyarakat, baik di

---

<sup>8</sup> Sri Hartati and Muhammad Wisnu Prayogo, “*Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kejaksaan Negeri Suka Makmue Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Nagan Raya*” 2, no. 3 (2024): 120–39.

<sup>9</sup> Sulis Setyowati “*Indonesia Dalam Penanganan Laporan Pengaduan*,” 2020, hlm 23.

tingkat pusat maupun daerah. Sejalan dengan kebijakan tersebut, Kejaksaan menetapkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang dilakukan, yang kemudian ditindaklanjuti melalui kebijakan pedoman penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik terpadu yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan hukum secara lebih mudah, cepat, dan efisien.<sup>10</sup>

Penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat penting dalam perbaikan sistem pemerintahan dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan termasuk juga di Kejaksaan. Ketika masyarakat mengajukan keluhan atau masukan, hal itu menjadi indikator bagi Kejaksaan untuk menilai seberapa baik pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya sistem pengaduan yang efektif, pemerintah dapat memperbaiki cara kerjanya, memastikan layanan yang lebih baik, serta membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.<sup>11</sup>

Standar pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan Kejaksaan menyediakan informasi dan panduan yang jelas bagi pelaksana pelayanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan, guna memastikan penanganan pengaduan dilakukan secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap pengaduan yang disampaikan kepada Kejaksaan diolah secara sistematis sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang di Kejaksaan. Misalnya, Bidang Intelijen bertugas menerima laporan pengaduan yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana atau

---

<sup>10</sup> R Muhamad Ibnu Mazjah, “*Dimensi Pengawasan Pada Tindak Lanjut Laporan Pengaduan Masyarakat Kepada Komisi Kejaksaan Dalam Tinjauan Hukum*,” no. 18 (2020): 211–30.

<sup>11</sup> Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, Jakarta, Prenadamedia, 2020, hlm. 26

pelanggaran hukum lainnya untuk dilakukan pengumpulan data awal. Sementara itu, Bidang Tindak Pidana Khusus menangani pengaduan yang terkait dengan tindak pidana korupsi, dan Bidang Tindak Pidana Umum memproses pengaduan terkait tindak pidana umum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selain itu, Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (Datun) memberikan pelayanan pengaduan yang berkaitan dengan pendampingan hukum atau perlindungan hukum dalam ranah perdata dan administrasi negara. Melalui standar pelayanan yang terukur dan sistem informasi yang terintegrasi, Kejaksaan memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti sesuai prosedur, serta hasil penanganannya dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.<sup>12</sup>

Fungsi utama Kejaksaan mencakup penyelenggaraan penyelidikan, penyidikan, serta penuntutan tindak pidana yang bertujuan untuk menjaga ketertiban dan keamanan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Melalui wewenangnya yang luas, Kejaksaan bertanggung jawab memastikan bahwa proses hukum berjalan transparan, profesional, dan akuntabel sehingga dapat memberikan perlindungan kepada masyarakat dari segala bentuk pelanggaran hukum yang dapat merugikan kehidupan sosial dan ekonomi.<sup>13</sup>

Namun, meskipun Kejaksaan memiliki peran yang sangat penting, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih perlu diperbaiki. Salah satu masalah yang sering dikeluhkan adalah lambatnya respon dalam menangani pengaduan

---

<sup>12</sup> Denny Saputra, “*Peran Jaksa Dalam Sistem Peradilan Di Indonesia The Role of Prosecutors in the Justice System in Indonesia*” 6, no. 2 (2022): 218–37.

<sup>13</sup> Marnan A. T. Mokorimban, “Jurnal Fakultas Hukum Unsrat Lex Privatum. Vol 13. No. 01. 2024” 13, no. 01 (2024): 1–17, public service.

masyarakat. Sistem pengaduan yang ada sering kali kurang transparan dan sulit diakses oleh publik. Selain itu, sikap aparat yang tidak selalu ramah atau kurang profesional juga menjadi salah satu kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal.<sup>14</sup>

Kejaksaan harus berperan aktif dalam pengembangan sistem pengaduan berbasis teknologi yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan masalah mereka. Penerapan sistem pengaduan berbasis aplikasi mobile atau website akan memudahkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan, serta memberikan update secara langsung mengenai status pengaduan mereka. Sistem ini juga dapat mengurangi birokrasi yang rumit dan mempercepat proses penanganan masalah yang ada.

Kejaksaan juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dengan mempercepat respon terhadap pengaduan, meningkatkan transparansi informasi, dan memperbaiki sikap aparatur yang lebih ramah dan profesional. Selain itu, penting juga untuk memperbaiki fasilitas pelayanan yang lebih ramah publik dan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi layanan. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat membantu Kejaksaan dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini.<sup>15</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Perspektif Hukum Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah”**.

---

<sup>14</sup> Jan Samuel Maringka, *Reformasi Kejaksaan Dalam Sistem Hukum Nasional*, Jakarta, Sinar Grafika, 2021, hlm. 56.

<sup>15</sup> S. S. Pratama, *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Prinsip, Dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Andi, 2020).hlm. 110-112.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di Kejaksaan?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengevaluasi mengenai bagaimana Kejaksaan menangani pengaduan masyarakat, termasuk dalam hal prosedur, kecepatan, ketepatan, dan efektivitas tindak lanjut pengaduan tersebut.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana masing-masing faktor berkontribusi terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik mengenai kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks penanganan pengaduan masyarakat di Kejaksaan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi

referensi bagi studi-studi selanjutnya dalam mengembangkan teori dan model pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif.

2. Kegunaan praktis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pimpinan instansi dalam merumuskan kebijakan, strategi, dan perbaikan sistem pelayanan agar lebih responsif, transparan, dan memenuhi harapan masyarakat.

### **1.5 Metode Penelitian**

Metode Penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, meteologis, dan konsisten. Penelitian hukum (*legal research*) digunakan untuk menemukan kembali koherasi, yaitu kesesuaian antara aturan hukum sesuai norma hukum. Kesesuaian antara perintah dan larangan sebagai norma hukum dengan prinsip hukum dengan prinsip hukum, serta tindakan yang berkaitan dengan norma hukum maupun prinsip hukum.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif. Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normative merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum,prinsip-prinsip

hukum,maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi sesuai dengan karakter preskriptif ilmu hukum<sup>16</sup>.

## 2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian hukum terdapat beberapa jenis pendekatan, dalam penelitian ini penulis berokus pada pendekatan :

### a. Pendekatan Peraturan Perundang- Undangan (*statute approach*)

Pendekatan peraturan perundang - undangan merupakan bentuk pendekatan yang dilakukan dengan menelaah setiap undang – undang maupun regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang ditangani<sup>17</sup>.

### b. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan – pandangan dan doktrin – doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum dengan merujuk pada prinsip – prinsip hukum. Pendekatan konseptual yang penulis gunakan dalam menjawab rumusan masalah yang ada yaitu pendekatan pada konsep hukum pelayanan publik serta konsep pengawasan yang akan dijelaskan lebih lanjut pada bab – bab selanjutnya.

### c. Pendekatan historis (*historical approach*)

Pendekatan historis dalam penelitian ini digunakan untuk menelusuri perkembangan pelayanan publik dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah dari masa ke masa. Melalui pendekatan ini, peneliti melihat

<sup>16</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, cetakan ke (Jakarta: Kencana, 2010).

<sup>17</sup> *Ibid*, Hlm 93., n.d.

bagaimana perubahan regulasi, seperti diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah mendorong kejaksaan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Sebelumnya, sistem pengaduan masyarakat belum berjalan optimal dan masih bersifat tertutup. Namun, seiring meningkatnya tuntutan publik, kejaksaan mulai membangun sistem pengaduan yang lebih terbuka dan responsif, seperti melalui Pos Pelayanan Hukum dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pendekatan ini membantu memahami dinamika historis pelayanan publik di lingkungan kejaksaan, termasuk faktor-faktor lokal yang memengaruhi implementasinya di Sulawesi Tengah.

### 3. Sumber Bahan Hukum

Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa peraturan perundang – undangan yaitu :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Kejaksaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 179,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6921)

4. Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 28)
5. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 4 Tahun 2023: Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014: tentang Inovasi Pelayanan Publik
7. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 24 Tahun 2014: tentang Pedoman Penyelenggaran Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
8. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018: tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen - dokumen resmi yang meliputi buku - buku teks atau jurnal hukum yang berisi prinsip dasar hukum, pandangan para ahli hukum yang berkualifikasi tinggi, hasil penelitian hukum. Bahan hukum sekunder yang

digunakan dalam penelitian ini terdiri dari buku - buku Hukum Administrasi Negara (HAN), hukum pelayanan publik.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang menguatkan penjelasan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier berupa kamus hukum, buku teks bukan hukum yang memiliki relevansi dengan masalah yang dibahas untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Studi Pustaka (library research)

Studi dokumen berguna untuk menjadi acuan bagi penulis dalam memahami objek dan masalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dengan melakukan analisa terhadap peraturan perundang – undangan, doktrin data sekunder, literatur yang relevan, untuk dianalisis dan dipergunakan dalam penelitian.

2. Wawancara

Studi lapangan bertujuan untuk mendapatkan data secara langsung yang dilakukan dengan wawancara dengan pihak yang memiliki kompetensi sesuai dengan permasalahan yang dibahas untuk menguatkan data yang didapatkan melalui studi kepustakaan. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan yang telah disusun sebelumnya untuk memudahkan proses wawancara.

### 3. Analisis Bahan Hukum

Data yang telah diperoleh dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Analisis data dalam metode ini dilakukan dalam 3 proses yaitu: Hasil akhir dari analisis ini akan disajikan secara deskriptif dengan mengungkapkan maupun menggambarkan permasalahan yang diteliti serta data yang dikumpulkan untuk menghasilkan saran hingga langkah – langkah yang perlu diambil dalam mengatasi maupun mengevaluasi program yang telah dilaksanakan.

#### **1.6 Landasan Konseptual**

##### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik diatur dalam Undang-undang untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk. Dengan dasar hukum tersebut diharapkan akan terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas serta menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Pelayanan publik yang baik akan memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggarannya.

Pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konsistensi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga Negara atau penduduknya atas suatu pelayanan. Menurut Kotler,

pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.<sup>18</sup>

## 2. Pengaduan masyarakat sebagai mekanisme partisipatif

Peranan masyarakat selaku pengguna/penerima pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan penyediaan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, sesuai standar pelayanan berdasarkan persamaan perlakuan dan keterjangkauan masyarakat. Partisipasi masyarakat menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah adalah peran serta masyarakat untuk menyalurkan aspirasi, pemikiran, dan kepentingannya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.<sup>19</sup>

Masyarakat, dalam hal ini, berfungsi sebagai peserta yang tidak hanya menjadi objek dari kebijakan atau pelayanan publik, tetapi juga sebagai subjek yang dapat mengemukakan pendapat dan memperoleh tanggapan terkait masalah yang dihadapi. Pengaduan yang disampaikan berfungsi untuk memberikan informasi kepada

---

<sup>18</sup> I Dewa Gede Soni Aryawan, *Mal Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik*, Malang, Media Nusa Creative ( MNC Pulishhing ), 2021, hlm. 26.

<sup>19</sup> Erna Setijaningrum, *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*, Surabaya, Airlangga University Press, 2023, hal 32.

pemerintah tentang permasalahan yang terjadi di lapangan, baik terkait dengan ketidaksesuaian layanan, pelanggaran hak, maupun penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan publik.<sup>20</sup>

Partisipasi masyarakat juga dapat dilihat dalam pelayanan publik yang diberikan/disediakan oleh pemerintah. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>21</sup>

Pelayanan publik membutuhkan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini, partisipasi masyarakat berbentuk penyampaian keluhan/pengaduan, aspirasi, pemikiran, kepentingan dan permasalahan sebagai umpan balik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.<sup>22</sup>

### 3. Kebijakan dan Regulasi terkait Penanganan Pengaduan

Kebijakan dan regulasi terkait penanganan pengaduan merupakan pedoman penting yang ditetapkan pemerintah atau lembaga terkait untuk memastikan bahwa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik ditangani secara adil, transparan, dan efisien. Kebijakan ini umumnya mencakup berbagai aspek, mulai dari prosedur

---

<sup>20</sup> M.Si Ade Ratna Sari, S.H., *Reformasi Pelayanan Publik* (PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa, 2024).hlm 32

<sup>21</sup> Gusti Made Triantaka, “Pengaduan Masyarakat Sebagai Bentuk Partisipasi Dan Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik,” 2009, 1–5.

<sup>22</sup> Euis Salbiah , “Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan,” Jurnal Governansi 6, no. 1 (2020): 36–42, <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i1.2227>.

pelaporan, kewajiban lembaga dalam menindaklanjuti pengaduan, hingga hak-hak masyarakat sebagai pengadu. Tujuan utama dari kebijakan ini adalah untuk melindungi hak masyarakat agar mereka memiliki saluran resmi untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan respon yang layak dari lembaga pelayanan publik.<sup>23</sup>

Regulasi ini juga mengatur bahwa pengaduan harus ditangani oleh petugas yang memiliki kompetensi dan diberi wewenang untuk menangani keluhan secara objektif, tanpa berpihak, agar dapat memberikan solusi yang sesuai bagi masyarakat. Kebijakan yang baik juga menetapkan standar waktu untuk menanggapi dan menyelesaikan pengaduan. Standar waktu ini penting agar masyarakat mendapatkan kepastian bahwa keluhan mereka akan direspon dan tidak dibiarkan tanpa tindak lanjut. Regulasi mengenai penanganan pengaduan juga melindungi hak masyarakat sebagai pengadu. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan privasi, artinya identitas dan informasi mereka dijamin kerahasiaannya oleh lembaga. Selain itu, pengadu harus dilindungi dari potensi intimidasi atau balasan negatif dari pihak yang menjadi subjek pengaduan. Hal ini memberikan rasa aman kepada masyarakat untuk melaporkan keluhan tanpa rasa takut akan konsekuensi buruk.<sup>24</sup>

Kebijakan dan regulasi terkait penanganan pengaduan memberikan panduan yang jelas bagi lembaga dalam menangani keluhan masyarakat secara profesional dan

---

<sup>23</sup> Siti Widharetno Mursalim, “*Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Di Kota Bandung.*” Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi 15, no. 1 (2020): 1–17, <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>.

<sup>24</sup> Dovvi Dovvi, “*Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak,*” : Journal of Public Administration and Sociology of Development 1, no. 2 (2020): 180, <https://doi.org/10.26418/jpasdev.v1i2.43493>.

transparan. Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan sistem pengaduan yang adil, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, regulasi yang baik dapat membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pelayanan, sekaligus meningkatkan kualitas layanan mereka secara berkelanjutan.

Kebijakan yang baik dalam hal ini tidak hanya berfokus pada penyelesaian keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, tetapi juga menjadi instrumen strategis untuk mengidentifikasi kelemahan layanan, mendorong perbaikan berkelanjutan, dan memastikan akuntabilitas lembaga publik. Dengan mekanisme pengaduan yang jelas, responsif, dan transparan, penyelenggara layanan dapat membangun komunikasi dua arah yang efektif dengan masyarakat. Hal ini secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah dalam jangka panjang.<sup>25</sup>

#### 4. Fungsi dan Tugas Kejaksaan

Kejaksaan merupakan lembaga penegak hukum sebagai pelaksana kekuasaan negara di bidang penuntutan, kejaksaan bertugas melakukan penuntutan terhadap tindak pidana berdasarkan asas keadilan dan kepastian hukum. Tidak hanya itu, kejaksaan juga memiliki wewenang untuk memberikan pertimbangan hukum kepada instansi pemerintah dalam rangka mendukung pengambilan keputusan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain di bidang pidana,

---

<sup>25</sup> Asiva Noor Rachmayani, *Sistem Manajemen Pengaduan Terintegrasi Dalam Rangka Reformasi Birokrasi*, 2020.

kejaksaan bertugas sebagai jaksa pengacara negara dalam urusan perdata dan tata usaha negara untuk melindungi kepentingan negara dan masyarakat.<sup>26</sup>

Lebih dari sekadar lembaga penuntut, Kejaksaan juga memiliki tanggung jawab sosial dalam membina kesadaran hukum masyarakat dan menjaga ketertiban umum. Melalui berbagai kegiatan penyuluhan hukum, pengawasan aliran kepercayaan yang dianggap dapat membahayakan masyarakat, serta perlindungan terhadap kepentingan umum, Kejaksaan hadir sebagai penghubung antara hukum dan masyarakat. Peran ini menempatkan Kejaksaan bukan hanya sebagai institusi hukum formal, tetapi juga sebagai penjaga moral dan etika dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Dengan melaksanakan fungsi dan tugasnya secara optimal, Kejaksaan diharapkan dapat menjadi lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dalam mewujudkan keadilan dan kepastian hukum di Indonesia.<sup>27</sup>

Kejaksaan merupakan lembaga pemerintahan, dimana fungsinya berkaitan dengan kekuasaan kehakiman yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan, serta kewenangan lain berdasarkan undang-undang. Kejaksaan dalam menjalankan fungsinya yang berkaitan dengan kekuasaan kehakiman dilaksanakan secara merdeka. Pengaturan fungsi Kejaksaan yang berkaitan dengan kekuasaan

---

<sup>26</sup>Mokorimban, “Jurnal Fakultas Hukum Unsrat Lex Privatum. Vol 13. No. 01. 2024.”

<sup>27</sup>Bambang Waluyo SH MH, *Desain Fungsi Kejaksaan Pada Restorative Justice* (PT. RajaGrafindo Persada, 2021).hlm 41

kehakiman perlu dikuatkan sebagai landasan kedudukan kelembagaan, dan penguatan tugas, serta fungsi Kejaksaan.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Fahruddin, A. *Tugas Dan Wewenang Kejaksaan Di Bidang Perdata Dan Tata Usaha Negara (Studi Kasus Di Kejaksaan Tinggi Kalimantan Barat)*. Jurnal Nestor Magister Hukum, 3(3), (2013), hlm. 16.

## BAB II

### KUALITAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI TENGAH

#### 2.1 Landasan Hukum Pelayanan Publik Di Kejaksaan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merumuskan definisi pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 1. Adupun definisinya yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang diselenggarakan atau disediakan oleh penyelenggara publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Definisi pelayanan publik di atas menunjukkan titik berat pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik diperuntukan bukan hanya Warga Negara Indonesia tetapi juga untuk warga negara asing.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan batasan pengertian bahwa penyelenggara pelayanan publik yaitu:

- a. setiap institusi penyelenggara negara;
- b. korporasi;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik; dan
- d. badan hukum lainnya yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan publik di dalamnya mencakup organisasi penyelenggara pelayanan publik yang merupakan satuan kerja yang bertugas untuk

menyelenggarakan pelayanan publik dan pelaksana pelayanan publik. Pejabat, pegawai, petugas maupun setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Sebagai lex spesialis pengaturan pelayanan publik, pembentukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum atas dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuan undang-undang ini sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mencapai tujuan pelayanan publik tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;

- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Jika dilihat dari asas-asas tersebut, asas kepentingan umum yang menempati posisi pertama menegaskan bahwa masyarakat memiliki kedudukan sentral sebagai unsur utama dalam frasa 'kepentingan umum', sehingga seluruh pelayanan publik seharusnya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat.<sup>29</sup>

Pelayanan umum oleh lembaga pemerintahan kepada masyarakat tidak terlepas dari proses administrasi, karena proses administrasi merupakan suatu proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan tertentu yang dimulai sejak adanya dua orang yang bersepakat untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu pula. Setelah diuraikan mengenai proses administrasi secara ringkas, maka di sini perlu pula disinggung kembali tentang pengertian administrasi. Pengertian administrasi sering pula dicampuradukkan dengan pengertian manajemen. Pada hal dasarnya pengertian manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan atau

---

<sup>29</sup> Diani Kesuma, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Damera Press, 2022, hlm. 21-22.

keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain, dan manajemen merupakan inti daripada administrasi. Seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan.

Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang merata ke seluruh warga negara, sehingga dalam rangka melaksanakan kewajibannya itu, pemerintah harus senantiasa berusaha memperbaiki pelayanan publiknya. Peningkatan pelayanan publik tersebut dapat dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi yang mampu mengelola data dengan cepat, efektif dan efisien serta menghasilkan informasi yang tepat, cepat, dan akurat.<sup>30</sup>

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga Negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

---

<sup>30</sup> Wahyudi Wahyudi and Ismail Ismail, "Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Kejaksaan Tinggi Aceh," *CONSILIUM: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik* 1, no. 1 (2022): 117–34, <https://doi.org/10.55616/consilium.v1i1.30>.

Secara mendasar keluhan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik sudah menjadi tema pembicaraan sehari-hari. Beberapa faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu masalah kinerja pegawai yang tidak baik, seperti perilaku yang tidak mencerminkan melayani, tapi sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani. Sebuah pelayanan juga memiliki beberapa permasalahan yang ada yaitu : kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Dari beberapa permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah sebentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan

kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.<sup>31</sup>

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari lembaga pemerintahan, termasuk Kejaksaan Republik Indonesia. Sebagai bagian dari penyelenggara negara, Kejaksaan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik di Kejaksaan tidak hanya terbatas pada proses penegakan hukum, tetapi juga mencakup penyuluhan hukum, pelayanan hukum gratis, perlindungan terhadap saksi dan korban, serta akses terhadap informasi publik. Untuk itu, pelaksanaan pelayanan publik oleh Kejaksaan didasarkan pada sejumlah landasan hukum yang kuat dan relevan.

Landasan hukum utama pelayanan publik di Kejaksaan adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap instansi pemerintah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, tidak diskriminatif, dan berdasarkan asas keadilan. Dalam konteks Kejaksaan, pelayanan tersebut mencakup kemudahan akses masyarakat terhadap layanan hukum, penyampaian pengaduan, serta jaminan atas informasi yang terbuka. Selain itu, masyarakat juga diberikan hak untuk memberikan masukan dan melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan juga mengacu pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia yang telah diperbarui

---

<sup>31</sup> Siswati Saragih, “Peranan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kejaksaan Negeri Medan.” III, no. 2 (2017): 29–42.

dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021. Dalam pasal-pasalnya, disebutkan bahwa Kejaksaan memiliki wewenang dalam bidang ketertiban dan ketenteraman umum, termasuk di dalamnya melakukan penyuluhan hukum, memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat, serta membina kesadaran hukum. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pelayanan publik telah menjadi bagian yang melekat dalam pelaksanaan tugas-tugas kejaksaan.

Sebagai bagian dari keterbukaan informasi, Kejaksaan juga tunduk pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini mewajibkan Kejaksaan untuk membuka akses informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi kelembagaannya, kecuali informasi yang dikecualikan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Transparansi ini merupakan bentuk pelayanan yang menjamin hak masyarakat untuk mengetahui dan mengawasi kinerja aparat penegak hukum.

Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menjadi acuan penting bagi Kejaksaan dalam menata sistem pengaduan masyarakat. Perpres ini mendorong setiap instansi, termasuk Kejaksaan, untuk menyediakan mekanisme penanganan pengaduan yang mudah diakses, cepat, dan objektif. Dalam praktiknya, Kejaksaan telah mengembangkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai inovasi untuk menyederhanakan proses layanan dan meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat.

Lebih jauh, Kejaksaan juga mengeluarkan peraturan internal untuk memperkuat pelaksanaan pelayanan publik, seperti Peraturan Jaksa Agung Nomor PER-

025/A/JA/11/2015 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Jaksa Agung Nomor PER-006/A/JA/07/2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Peraturan-peraturan ini menjadi pedoman teknis dalam menjamin standar mutu dan konsistensi pelayanan di seluruh satuan kerja Kejaksaan.

Pelayanan yang diberikan oleh Kejaksaan harus berpegang pada prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan agar masyarakat dapat menerima layanan yang berkualitas dan tidak diskriminatif. Untuk mewujudkan hal tersebut, Kejaksaan melakukan berbagai upaya seperti menyediakan layanan hukum gratis bagi masyarakat kurang mampu, membuka sistem pengaduan untuk menampung keluhan dan masukan dari masyarakat, serta mengembangkan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan yang diberikan semakin baik. Dengan landasan hukum yang kuat dan pelaksanaan pelayanan yang profesional, Kejaksaan diharapkan mampu menjalankan fungsinya secara efektif dan memberikan kontribusi yang positif dalam penegakan hukum serta pelayanan publik.

Penerapan pelayanan publik yang berlandaskan hukum di Kejaksaan tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kewajiban formal kelembagaan, tetapi juga merupakan bagian dari upaya membangun kepercayaan publik terhadap institusi penegak hukum. Kepercayaan masyarakat merupakan modal utama dalam menciptakan sistem hukum yang efektif dan adil. Dalam konteks ini, Kejaksaan berperan penting sebagai garda depan dalam memastikan bahwa masyarakat mendapatkan hak-haknya, baik dalam proses hukum maupun dalam memperoleh informasi dan pelayanan yang berkualitas.

Kejaksaan juga terus melakukan inovasi pelayanan sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Salah satu contohnya adalah pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di berbagai kantor kejaksaan di seluruh Indonesia. Melalui sistem PTSP ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan hukum seperti konsultasi hukum gratis, pengajuan permohonan surat keterangan, informasi perkara, hingga pengaduan masyarakat, dalam satu tempat yang terintegrasi dan mudah diakses. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas lembaga.<sup>32</sup>

## **2.2 Kebijakan Internal Kejaksaan Tinggi Sulteng yang mendukung Pelayanan Publik dan Analisis Perbandingan dengan Kejati Lain**

Sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah (Kejati Sulteng) telah menetapkan sejumlah kebijakan internal yang bertujuan untuk memperkuat pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kebijakan yang paling menonjol adalah penguatan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertujuan menyederhanakan akses masyarakat terhadap berbagai layanan hukum. Kejati Sulteng juga mengimplementasikan kebijakan layanan hukum gratis bagi masyarakat kurang mampu, serta mengaktifkan unit pelayanan informasi publik yang transparan dan responsif terhadap permintaan informasi dari masyarakat dan media. Selain itu, pendekatan berbasis teknologi juga mulai dikembangkan melalui penggunaan media

---

<sup>32</sup> Aulia, G. N., & Hidayat, B., *Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Prima Di Kejaksaan Negeri Sleman*. UNES Law Review, 5(3), (2023), hlm. 1226-1227.

sosial dan website resmi untuk menyebarluaskan informasi hukum, serta sebagai sarana pengaduan masyarakat secara daring.

Hasil wawancara dengan laode abdul sofian bahwa, Kebijakan secara khusus mencerminkan bentuk inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang diarahkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Salah satu wujud nyata dari kebijakan ini adalah penerapan layanan berbasis digital, seperti Sistem Layanan Informasi Surat (SILAT). SILAT merupakan sistem yang dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi terkait surat-menyurat di lingkungan Kejaksaan, termasuk pengajuan, pelacakan, dan pengambilan surat yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dengan adanya SILAT, proses pelayanan menjadi lebih transparan, cepat, dan akuntabel, serta mengurangi potensi hambatan birokrasi yang sering kali menjadi keluhan publik. Inovasi ini menunjukkan komitmen Kejaksaan dalam menjawab tuntutan era digital dan memberikan pelayanan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.<sup>33</sup>

Implementasi Sistem Layanan Informasi Surat (SILAT) di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah mencerminkan adanya kesadaran institusional terhadap pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik. Dengan adanya sistem ini, Kejati Sulteng menunjukkan langkah adaptif untuk meningkatkan kualitas layanan melalui teknologi

---

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan laode abdul Sofian, S.H., M.H. Kepala Seksi Penerangan Hukum Kejaksaan Tinggi Sulawesi tengah, tanggal 16 April 2025.

informasi. Hal ini sejalan dengan agenda reformasi birokrasi nasional yang menuntut setiap instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima, mudah diakses, serta berbasis pada kebutuhan masyarakat. SILAT tidak hanya mempercepat proses surat-menurut, tetapi juga mendukung prinsip transparansi, karena masyarakat dapat secara langsung memantau status permohonan mereka tanpa harus melalui proses tatap muka yang berisiko memperbesar peluang terjadinya praktik-praktik non-prosedural.

SILAT, juga berfungsi untuk memberikan kemudahan dalam pemantauan dan penelusuran surat-menurut secara daring. Sementara itu, PPID dan SIPPN berperan penting dalam menjamin keterbukaan informasi publik, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. SP4N LAPOR menjadi saluran resmi pengaduan masyarakat yang terhubung langsung dengan sistem nasional, sehingga pelaporan dapat dilakukan dengan transparan dan dapat dipantau tindak lanjutnya.

Ketiga sistem tersebut SILAT, PPID/SIPPN, dan SP4N LAPOR merupakan bagian integral dari upaya digitalisasi layanan publik yang mendorong terciptanya birokrasi yang lebih terbuka, akuntabel, dan responsif. Dengan SILAT (Sistem Informasi Layanan Tata Naskah Elektronik), proses administrasi surat-menurut tidak hanya menjadi lebih efisien dan terdokumentasi secara sistematis, tetapi juga mengurangi risiko kehilangan arsip serta mempercepat pengambilan keputusan melalui pemantauan real-time.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup><https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/sipp-dan-sp4n-lapor-transformasi-digital-hadapi-revolusi-industri-4-0?utm>.

Sementara itu, keberadaan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang terintegrasi dengan SIPPN (Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional) memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi secara mudah, cepat, dan terverifikasi. Hal ini sangat penting dalam menjamin hak publik untuk tahu, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan terhadap jalannya pemerintahan.

Adapun SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) memperkuat peran masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dengan menyediakan kanal pelaporan yang terintegrasi secara nasional. Melalui sistem ini, setiap laporan yang masuk dapat ditindaklanjuti secara terukur dan transparan oleh instansi terkait, serta dapat dipantau langsung oleh pelapor. Hal ini menciptakan ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus mendorong perbaikan layanan secara berkelanjutan. Dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam ketiga sistem ini, pemerintah tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi juga membangun kepercayaan publik melalui pelayanan yang responsif, terbuka, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Kejati Sulteng juga menginisiasi sistem layanan satu pintu untuk berbagai kebutuhan administrasi, pelaporan, dan konsultasi hukum. Inovasi ini mempercepat proses layanan, mengurangi birokrasi berbelit, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Program-program seperti “Jaksa Menyapa” dan “Jaksa Masuk Sekolah” menjadi wujud nyata dari pendekatan pelayanan hukum berbasis edukasi dan

pemberdayaan masyarakat. Selain memberikan informasi hukum secara langsung, program ini juga memperkuat hubungan antara kejaksaan dan masyarakat. Di sisi internal, Kejati Sulteng secara berkala melakukan evaluasi kinerja pegawai dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan tentang pelayanan prima dan keterbukaan informasi.<sup>35</sup>

Jika dibandingkan dengan Kejati di wilayah lain, seperti Kejati DKI Jakarta atau Kejati Jawa Timur, Kejati Sulteng memiliki kesamaan dalam arah kebijakan, namun terdapat perbedaan pada skala dan bentuk implementasi inovasi. Kejati DKI Jakarta, misalnya, telah mengembangkan aplikasi internal untuk layanan hukum daring dan aktif menggelar diskusi hukum secara digital melalui media sosial. Sementara itu, Kejati Jawa Timur menerapkan sistem e-Antrian dan e-Layanan Hukum, serta memiliki inisiatif seperti “Mojokerto Law Corner” untuk mendekatkan layanan hukum kepada masyarakat. Dalam hal keterbukaan informasi, Kejati DKI Jakarta dan Jatim sudah memanfaatkan dashboard informasi dan pelacakan permintaan secara digital, sedangkan Kejati Sulteng lebih menitikberatkan pada pendekatan langsung dan pelayanan satu pintu yang efektif.

### **2.3 Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik, Pengawasan, dan Penanganan Maladministrasi**

Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak warga negara. Pelayanan publik di suatu negara dilakukan dalam

---

<sup>35</sup> Hasil wawancara dengan Iaode Abdul Sofian, S.H., M.H. Kepala Seksi Penerangan Hukum Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah, tanggal 16 April 2025.

berbagai hal meliputi pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, serta pariwisata dan sektor strategis lainnya. Thoha (dalam Nurdin, 2019) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah tugas utama birokrasi pemerintahan suatu negara sebagai lembaga publik, birokrasi pemerintahan secara konstitusional dan moral berkewajiban melayani kebutuhan setiap masyarakatnya, jauh menanggalkan sikap dan praktik-praktik diskriminasi antar suku, golongan, agama dan lain-lain sebagainya. Pelayanan publik dapat di pandang sebagai cara memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik pada kenyataannya masih banyak ditemui maladministrasi, maladministrasi merupakan perbuatan atau perilaku melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, penyalahgunaan wewenang/jabatan, melakukan penundaan berlarut, pengabaian kewajiban hukum, permintaan imbalan, tindakan diskriminatif dan lainnya yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.

Pemerintah kemudian membentuk lembaga pengawas untuk mengatasi permasalahan yang muncul akibat maladministrasi dalam pelayanan publik yaitu Ombudsman. Keberadaan Ombudsman juga menjadi faktor yang sangat penting dalam mendukung proses demokratisasi sehingga dapat memberikan model dalam sistem pengawasan yang bersifat independen yang berbasis masyarakat. Demi tujuan

percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik Ombudsman melalui Perwakilan melakukan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di tiap wilayah kerja.<sup>36</sup>

Ombudsman RI diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 untuk melakukan pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik. Amanat tersebut tercermin dalam output survei kepatuhan terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 yang dilakukan Ombudsman RI. Pada Renstra Ombudsman RI 2020 – 2024, output ini adalah bagian dari Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, khususnya Kegiatan Pencegahan Maladministrasi. Survei Kepatuhan terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 dilaksanakan Ombudsman RI untuk mengukur tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Nilai plus dari penilaian kepatuhan yang dilaksanakan Ombudsman adalah dilakukan secara mandiri, tanpa pemberitahuan, waktu pelaksanaan dilakukan serempak, menilai kenampakan fisik dan ada kontrol kualitas<sup>37</sup>.

Sementara itu, pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola

<sup>36</sup> Resnu Ardian Pratama dan Simson Ginting, “Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik,” JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik) hlm. 11, no. 1 (2023): 32, <https://doi.org/10.31764/jiap.v1i1.13242>.

<sup>37</sup> Raja Juarisman, Harapan Tua, R.F.S, Ali Yusri, “Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik,” JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara) 18, no. 2 (2020): 163–73, <https://doi.org/10.46730/jiana.v18i2.7944>.

atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Penyelesaian laporan/aduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dikatakan sebagai core business Ombudsman RI, baik dipusat maupun perwakilan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif menjadi hal yang penting dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Ombudsman RI tidak hanya menerima laporan/aduan masyarakat terkait maladministrasi yang dilakukan pemerintah, tetapi juga BUMN, BHMN, BUMD dan lembaga lainnya yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman RI melaksanakan tugas untuk menilai dan memeriksa tingkat kepatuhan di Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik. Program Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik memiliki sasaran “Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”. Dalam matriks RPJMN 2020-2024, program pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dielaborasi ke dalam 2 (dua) kegiatan, yaitu Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat dan Pencegahan Maladministrasi. Survei Kepatuhan K/L/D terhadap pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 dan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (*external complaint handling*) merupakan dua output/proyek prioritas Ombudsman RI yang mendukung PN 7, yaitu Stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan, dan Keamanan (Polhukhankam) dan transformasi pelayanan publik. Kepatuhan K/L/D

terhadap Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 merupakan bagian dari kegiatan pencegahan maladministrasi dalam Program pengawasan penyelenggaran pelayanan publik.<sup>38</sup>

Evaluasi kinerja pelayanan publik merupakan langkah penting dalam menjamin bahwa setiap bentuk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah berjalan sesuai dengan prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Evaluasi ini dilakukan untuk menilai sejauh mana capaian pelayanan publik memenuhi standar yang telah ditetapkan, baik dari sisi kualitas pelayanan, kecepatan respons, kepuasan masyarakat, maupun keterbukaan informasi. Di Kejaksaan, termasuk Kejati Sulawesi Tengah, evaluasi kinerja seringkali dilakukan secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat, audit internal, serta laporan hasil pengawasan. Hasil dari evaluasi tersebut menjadi dasar dalam melakukan perbaikan sistem, peningkatan kompetensi SDM, hingga pembaruan kebijakan internal.

Evaluasi kinerja pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah dilaksanakan secara berkala setiap bulan oleh masing-masing bidang terkait, guna memastikan bahwa seluruh proses layanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan setiap bulan oleh masing-masing bidang terkait merupakan bagian dari upaya institusional dalam menjaga

---

<sup>38</sup> Andi Setyo Pambudi and Rahmat Hidayat, “*Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik Dalam Prioritas Nasional*,” Bappenas Working Papers 5, no. 2 (2022): 270–89, <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131>.

kualitas dan konsistensi layanan kepada masyarakat. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelaksanaan tugas, sejauh mana standar pelayanan dipenuhi, serta untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul dalam proses pelayanan. Dengan melakukan evaluasi secara rutin, setiap bidang dapat segera merespons kekurangan yang terjadi, melakukan perbaikan berkelanjutan, dan menyusun strategi peningkatan kualitas layanan ke depan.

Selain itu, evaluasi ini juga berfungsi sebagai instrumen akuntabilitas internal, di mana setiap unit kerja memiliki tanggung jawab untuk melaporkan capaian dan kendala secara transparan. Dalam konteks pelayanan publik yang semakin menuntut keterbukaan dan kepuasan masyarakat, evaluasi bulanan ini menjadi langkah konkret untuk memastikan bahwa pelayanan tidak stagnan, melainkan terus berkembang mengikuti dinamika kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi. Evaluasi yang dilakukan secara berkala juga menjadi dasar dalam proses pengambilan kebijakan, baik dalam aspek perencanaan, penyesuaian regulasi, maupun penguatan kapasitas sumber daya manusia.

Apabila terjadi maladministrasi di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah (Kejati Sulteng), maka harus ada langkah penanganan yang sesuai dengan prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Maladministrasi, seperti penyalahgunaan wewenang, kelalaian dalam pelayanan, penundaan tidak wajar, diskriminasi, atau tidak memberikan pelayanan, harus ditangani melalui mekanisme pengaduan masyarakat yang telah disediakan. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan melalui kanal resmi seperti SP4N LAPOR,

laman atau media sosial Kejati Sulteng, maupun secara langsung ke unit pengawasan internal. Pengaduan tersebut akan ditindaklanjuti oleh Asisten Pengawasan (Aswas) atau bagian pengawasan lainnya, melalui proses klarifikasi, pemeriksaan dokumen, dan pemanggilan pihak-pihak terkait untuk memastikan apakah benar telah terjadi pelanggaran prosedur atau etik pelayanan<sup>39</sup>.

Jika terbukti terjadi maladministrasi, maka sanksi administratif dapat dijatuhkan kepada pejabat atau pegawai yang bertanggung jawab, mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Di sisi lain, jika pengaduan tidak mendapatkan respons atau penanganan yang memadai secara internal, masyarakat memiliki hak untuk melaporkan permasalahan tersebut ke Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga ini berwenang memberikan rekomendasi perbaikan hingga teguran resmi kepada instansi terkait, yang wajib ditindaklanjuti oleh Kejati Sulteng.

Pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai isu yang menghambat tercapainya pelayanan yang efektif, adil, dan merata. Salah satu isu utama adalah ketidakmerataan akses pelayanan, terutama di daerah terpencil atau tertinggal, yang menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan mendapatkan layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan bantuan hukum. Selain itu, birokrasi yang berbelit dan tidak

---

<sup>39</sup> Izzudin Arsalan et al., “Reposisi Kewenangan Kejaksaan Dalam Melakukan Penegakan Tindak Pidana Korupsi Dan Maladministrasi Pemerintahan,” *Jurnal Usm Law Review* 4, no. 2 (2021): 651–62, <https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4248>.

efisien sering kali memperlambat proses pelayanan, mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat dan potensi praktik pungutan liar (pungli).

Isu lainnya adalah minimnya transparansi dan akuntabilitas, yang menyebabkan masyarakat sulit memantau kinerja serta mempertanyakan pertanggungjawaban instansi publik. Tak kalah penting adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia aparatur, baik dari sisi kompetensi maupun integritas, yang berdampak pada buruknya mutu pelayanan yang diterima masyarakat. Di samping itu, kurangnya partisipasi dan pengaduan masyarakat dalam sistem pelayanan juga menjadi persoalan tersendiri, karena tidak semua warga mengetahui atau memahami hak dan prosedur untuk menyampaikan keluhan terhadap pelayanan yang buruk. Keseluruhan isu tersebut menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan, agar pelayanan publik dapat benar-benar menjamin hak warga negara secara adil dan merata sesuai dengan prinsip good governance.

Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah (Kejati Sulteng) memiliki program penyuluhan dan penerangan hukum yang mencerminkan upaya institusi tersebut dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan dan prosedur hukum, termasuk hak-hak pengaduan.<sup>40</sup> Namun demikian, apabila program tersebut belum dilaksanakan secara merata dan berkelanjutan di seluruh wilayah yurisdiksi, maka hal ini menimbulkan persoalan dalam kesinambungan pelayanan publik. Ketidakmerataan sosialisasi berpotensi menimbulkan ketimpangan informasi di kalangan masyarakat,

---

<sup>40</sup> <https://www.instagram.com/p/DFKMMAcTm1I/?utm>.

yang pada akhirnya menyebabkan sebagian warga tidak memahami prosedur hukum atau mekanisme pengaduan yang tersedia. Situasi ini dapat menimbulkan isu hukum, terutama terkait dengan pelanggaran prinsip kesetaraan di hadapan hukum (*equality before the law*) dan hambatan terhadap akses terhadap keadilan (*access to justice*). Dalam konteks pelayanan publik, hal ini juga dapat dikategorikan sebagai bentuk maladministrasi jika lembaga negara tidak secara konsisten memenuhi kewajibannya untuk menyediakan informasi dan edukasi hukum yang layak dan merata.

Dengan demikian, dibutuhkan pendekatan yang lebih sistematis dan komprehensif dalam pelaksanaan program penyuluhan hukum oleh Kejati Sulawesi Tengah. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah menjalin kolaborasi antar sektor, termasuk dengan pemerintah daerah, lembaga pendidikan, serta organisasi masyarakat sipil, guna memastikan informasi hukum dapat disebarluaskan hingga ke wilayah-wilayah terpencil. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan platform media sosial menjadi alat yang efektif untuk memperluas cakupan penyuluhan hukum, khususnya dalam konteks digitalisasi saat ini. Di sisi lain, keterlibatan aktif masyarakat harus terus ditingkatkan agar mereka tidak hanya berperan sebagai penerima informasi, melainkan juga sebagai pihak yang berkontribusi dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan masukan terkait kualitas pelayanan hukum yang diberikan.

## **BAB III**

### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI TENGAH**

#### **3.1 Kompetensi dan Profesionalisme Aparatur Pada Kejati Sulteng**

Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh seseorang yang memungkinkan dia untuk melaksanakan tugas atau pekerjaannya secara efektif dan efisien. Dalam konteks aparatur Kejaksaan, kompetensi mencakup pemahaman hukum yang kuat, kemampuan analisis perkara, keterampilan komunikasi, integritas, dan kemampuan teknis lainnya yang relevan dengan tugas penegakan hukum.

Profesionalisme mengacu pada sikap, perilaku, dan standar etika yang ditunjukkan oleh seseorang dalam menjalankan profesi. Profesionalisme aparatur Kejaksaan meliputi komitmen terhadap keadilan, integritas moral, tanggung jawab, objektivitas, dan independensi dalam menangani perkara hukum.<sup>41</sup>

Kompetensi dan profesionalisme aparatur pada Kejaksaan merupakan dua hal mendasar yang sangat menentukan kualitas kinerja institusi penegak hukum ini. Kompetensi merujuk pada kemampuan, keterampilan, pengetahuan, serta sikap yang harus dimiliki oleh setiap aparatur Kejaksaan agar mampu melaksanakan tugasnya secara efektif, efisien, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Aparatur

---

<sup>41</sup> Bambang Waluyo, *Penegakan hukum di Indonesia*, Jakarta, Sinar Grafika, 2016, hlm. 255

yang kompeten mampu memahami dengan baik prosedur hukum, melakukan analisis perkara secara tajam, serta menyusun strategi penuntutan yang adil dan objektif. Sementara itu, profesionalisme mengacu pada sikap dan perilaku kerja yang berlandaskan integritas, etika, tanggung jawab, dan independensi. Seorang jaksa atau pegawai Kejaksaan yang profesional akan senantiasa menjunjung tinggi prinsip keadilan dan tidak mudah dipengaruhi oleh tekanan atau kepentingan tertentu.

Pentingnya kompetensi dan profesionalisme aparatur Kejaksaan tidak hanya untuk menjamin proses penegakan hukum yang adil dan transparan, tetapi juga untuk menjaga integritas serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi ini. Masyarakat menaruh harapan besar kepada Kejaksaan dalam menegakkan hukum secara tegas dan tidak pandang bulu, sehingga hanya aparatur yang kompeten dan profesional yang mampu menjawab harapan tersebut. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai tantangan, seperti rendahnya pelatihan berkelanjutan, tekanan eksternal yang dapat memengaruhi independensi aparat, serta kurang optimalnya sistem pengawasan dan evaluasi kinerja.

Untuk itu, upaya peningkatan kompetensi dan profesionalisme harus terus dilakukan melalui berbagai langkah strategis. Di antaranya adalah penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan secara berkala, penguatan kode etik profesi, penerapan sistem rekrutmen dan promosi berbasis merit, serta pengawasan internal yang lebih ketat dan transparan. Dengan demikian, aparatur Kejaksaan tidak hanya memiliki kecakapan dalam menangani perkara, tetapi juga menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan moral dalam menjalankan tugasnya. Kombinasi antara kompetensi dan profesionalisme inilah

yang menjadi fondasi utama dalam mewujudkan Kejaksaan yang bersih, berwibawa, dan dipercaya oleh masyarakat luas.<sup>42</sup>

Dalam konteks pelayanan publik, kompetensi dan profesionalisme aparatur Kejaksaan memegang peranan krusial dalam menjamin terciptanya pelayanan hukum yang adil, transparan, dan akuntabel. Sebagai institusi penegak hukum yang juga memiliki fungsi pelayanan publik, Kejaksaan dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga berorientasi pada kepuasan dan perlindungan hak masyarakat. Kompetensi aparatur di sini mencakup kemampuan teknis dan substantif dalam memahami hukum, memberikan informasi yang benar, serta menangani pengaduan masyarakat dengan tepat sasaran. Tanpa kompetensi yang memadai, pelayanan publik berisiko mengalami hambatan, misalnya dalam bentuk informasi yang tidak akurat, proses yang lambat, atau penanganan yang tidak profesional.

Profesionalisme aparatur Kejaksaan juga sangat menentukan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang profesional akan menjalankan tugasnya dengan menjunjung tinggi etika, integritas, serta menjaga netralitas dan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama. Hal ini sangat penting, mengingat pelayanan publik yang dilakukan oleh Kejaksaan seperti pelayanan hukum gratis (posbakum), penanganan pengaduan masyarakat, serta layanan tilang sangat rentan terhadap potensi penyalahgunaan

---

<sup>42</sup> Agustina, L., & Satrya, A. *Pengaruh Leader–Member Exchange Dan Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional Pada Aparatur Sipil Negara Kejaksaan Agung RI*, 2025.

wewenang atau praktik diskriminasi. Profesionalisme menjadi benteng utama agar setiap bentuk layanan diberikan secara setara, bebas dari intervensi, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Laode Abdul Sofian menjelaskan bahwa Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah telah melaksanakan pelatihan atau peningkatan kapasitas bagi aparatur dalam rangka menunjang profesionalisme dalam pelayanan publik. Pelatihan tersebut diselenggarakan sesuai dengan masing-masing bidang pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pedoman Nomor 7 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia. Bentuk pelatihan meliputi pendidikan dan pelatihan (diklat), workshop, maupun pemaparan secara daring (online), yang seluruhnya bertujuan untuk meningkatkan kompetensi aparatur dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.<sup>43</sup>

Langkah pelatihan dan peningkatan kapasitas yang dilakukan oleh Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah menunjukkan komitmen institusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan berlandaskan pada Pedoman Nomor 7 Tahun 2024, kegiatan ini tidak hanya bertujuan meningkatkan keterampilan teknis aparatur, tetapi juga membentuk sikap kerja yang berintegritas dan berorientasi pada pelayanan prima. Pelatihan yang disesuaikan dengan masing-masing bidang pelayanan publik

---

<sup>43</sup> Hasil wawancara dengan Laode Abdul Sofian, S.H., M.H. Kepala Seksi Penerangan Hukum Kejaksaan Tinggi Sulawesi tengah, tanggal 16 April 2025.

memberikan pendekatan yang lebih tepat sasaran, sehingga setiap aparatur mampu memahami peran, tanggung jawab, serta standar pelayanan di unit kerja masing-masing.

Pelaksanaan diklat, workshop, maupun pemaparan daring memungkinkan fleksibilitas dalam pengembangan kapasitas aparatur, terutama di tengah dinamika tugas dan keterbatasan waktu. Metode daring juga memberi akses lebih luas terhadap materi pelatihan dan narasumber yang kompeten dari berbagai wilayah. Hal ini penting untuk memastikan bahwa seluruh pegawai, baik di pusat maupun di daerah, mendapatkan kesempatan yang sama dalam meningkatkan kompetensinya. Melalui pelatihan ini, diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih transparan, cepat, dan akuntabel.

Selain itu, keberlanjutan program pelatihan ini menjadi elemen penting dalam menjaga dan meningkatkan profesionalisme aparatur. Peningkatan kapasitas tidak boleh berhenti pada satu kali pelatihan, melainkan harus menjadi bagian dari sistem pembinaan aparatur secara berkelanjutan. Evaluasi terhadap efektivitas pelatihan dan penerapannya dalam praktik kerja sehari-hari juga perlu dilakukan, guna memastikan bahwa setiap ilmu dan keterampilan yang diperoleh benar-benar diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, Kejaksaan tidak hanya menjalankan tugas penegakan hukum, tetapi juga mampu menjadi lembaga yang melayani publik secara optimal dan profesional.

Penulis menilai bahwa upaya Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah dalam melaksanakan pelatihan atau peningkatan kapasitas bagi aparatur merupakan langkah

yang sangat strategis dan patut diapresiasi. Di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel, penguatan kompetensi aparatur menjadi kebutuhan mutlak. Pelaksanaan pelatihan yang disesuaikan dengan masing-masing bidang pelayanan, sebagaimana diatur dalam Pedoman Nomor 7 Tahun 2024, menunjukkan bahwa Kejaksaan telah memiliki kerangka kerja yang sistematis dalam membangun profesionalisme internal.

Beragam bentuk pelatihan seperti diklat, workshop, dan pemaparan daring juga mencerminkan adaptasi terhadap perkembangan zaman, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana pembelajaran yang fleksibel. Hal ini membuka peluang bagi seluruh aparatur, tanpa terkecuali, untuk mendapatkan akses peningkatan kapasitas, meskipun menghadapi keterbatasan waktu atau lokasi. Penulis berpandangan bahwa pendekatan ini sangat tepat dalam membentuk aparatur yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kepekaan terhadap dinamika pelayanan publik yang semakin kompleks.

Apabila terjadi pengaduan atas dugaan perilaku menyimpang dari ASN lingkup Kejati Sulteng, maka tindak lanjutnya dapat dilaksanakan melalui Bidang Pengawasan dalam hal perbuatan menyimpang tersebut sudah terjadi atau melalui Bidang Intelijen dalam hal perbuatan menyimpang tersebut akan terjadi. Pelaksanaannya oleh Bidang Pengawasan dengan menerbitkan Surat Perintah tindak lanjut Laporan / Pengaduan Masyarakat dan pelaksanaannya melalui Bidang Intelijen dengan menerbitkan Surat Perintah Pengamanan Sumber Daya Organisasi. Demikian juga bilamana terdapat permasalahan administrasi dalam pelayanan public maka akan ditindak lanjuti oleh

bidang-bidang yang terkait sesuai dengan tupoksinya untuk kemudian segera dilakukan perbaikan administrasi.

Mekanisme penanganan pengaduan atas dugaan perilaku menyimpang dari ASN di lingkungan Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah mencerminkan adanya sistem pengawasan internal yang terstruktur dan terintegrasi. Dalam hal dugaan penyimpangan yang telah terjadi, Bidang Pengawasan menjadi garda terdepan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, yang ditandai dengan penerbitan Surat Perintah Tindak Lanjut atas Laporan atau Pengaduan Masyarakat. Sementara itu, jika indikasi penyimpangan belum terjadi namun berpotensi akan terjadi, maka penanganannya menjadi tanggung jawab Bidang Intelijen, yang melaksanakan langkah preventif melalui penerbitan Surat Perintah Pengamanan Sumber Daya Organisasi. Pemisahan peran ini menunjukkan adanya pendekatan yang tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga preventif dalam menjaga integritas dan profesionalisme aparatur Kejaksaan.<sup>44</sup>

Lebih jauh, sinergi antara Bidang Pengawasan, Bidang Intelijen, dan bidang teknis lainnya merupakan kunci dalam menciptakan budaya kerja yang transparan dan berintegritas. Penanganan pengaduan tidak boleh hanya bersifat formalitas, tetapi harus dijalankan secara konsisten dan berkelanjutan, disertai evaluasi terhadap efektivitas sistem pengawasan yang diterapkan. Dengan demikian, Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah dapat terus meningkatkan kualitas tata kelola organisasinya, serta memberikan

---

<sup>44</sup> Hasil wawancara dengan Laode Abdul Sofian, S.H., M.H. Kepala Seksi Penerangan Hukum Kejaksaan Tinggi Sulawesi tengah, tanggal 16 April 2025.

jaminan kepada masyarakat bahwa setiap bentuk penyimpangan, baik perilaku maupun administrasi, akan ditindaklanjuti secara profesional, proporsional, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

### **3.2 Sarana dan Prasarana Pendukung serta Sistem dan Prosedur Pelayanan**

#### **Publik pada Kejati Sulteng**

Kejaksaan Republik Indonesia, merupakan salah satu Badan Publik, yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia adalah lembaga eksekutif yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan serta kewenangan lain berdasarkan Undang-Undang.

Dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya secara transparan dan akuntabel, Kejaksaan perlu menyelenggarakan pemenuhan hak atas informasi bagi publik yang diatur dalam Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia tentang Pelayanan Informasi Publik di Kejaksaan Republik Indonesia. Asas dari Peraturan Jaksa Agung ini adalah bahwa setiap Informasi Publik di Kejaksaan bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik. Informasi Publik yang dikecualikan di Kejaksaan bersifat ketat dan terbatas, dan setiap Informasi Publik di Kejaksaan harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Ardhias Adhi Wibowo, "Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Di Kejaksaan Negeri Surakarta (Studi Tentang Hak Informasi Publik)," 2016, 1–23.

Sarana dan prasarana merupakan elemen penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik di Kejati Sulteng. Keberadaan fasilitas yang memadai menjadi indikator nyata dari keseriusan lembaga dalam memberikan pelayanan yang layak, nyaman, dan mudah diakses oleh masyarakat. Sarana yang dimaksud antara lain ruang pelayanan yang representatif, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, loket informasi, fasilitas disabilitas, serta ketersediaan area parkir yang tertata dengan baik. Di samping itu, penggunaan teknologi informasi juga telah mulai diterapkan melalui penyediaan layanan berbasis digital seperti website resmi, aplikasi layanan, serta sistem informasi pengaduan online, yang dapat mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai jenis layanan Kejaksaan.

Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah telah memiliki Inovasi digital pelayanan publik yakni dibentuknya layanan pengiriman surat ke Kejati Sulteng melalui aplikasi Sistem Layanan Informasi Surat (SILAT) sehingga pengirim tidak perlu datang di Kantor Kejati Sulteng.<sup>46</sup>

Inovasi digital yang dilakukan oleh Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah melalui penerapan Sistem Layanan Informasi Surat (SILAT) merupakan wujud nyata pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk lembaga penegak

---

<sup>46</sup> Hasil wawancara dengan Laode Abdul Sofian, S.H., M.H. Kepala Seksi Penerangan Hukum Kejaksaan Tinggi Sulawesi tengah, tanggal 16 April 2025.

hukum seperti Kejaksaan, wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah diakses, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sesuai dengan Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik harus memenuhi asas "kemudahan dan keterjangkauan", "partisipatif", serta "tepat waktu".<sup>47</sup> Kehadiran SILAT sangat relevan dengan asas-asas tersebut karena mampu mempermudah masyarakat dalam menyampaikan surat atau dokumen administratif tanpa harus datang langsung ke kantor Kejaksaan. Artinya, pelayanan menjadi lebih inklusif, tidak terbatas pada lokasi fisik, serta efisien dari segi waktu dan biaya.

Lebih jauh, Pasal 21 UU Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Dalam konteks ini, SILAT merupakan bentuk sarana digital yang disediakan untuk menunjang proses administrasi dan komunikasi antara masyarakat dan Kejati Sulteng. Sistem ini juga memungkinkan dokumentasi yang lebih tertib, serta jejak administrasi yang akuntabel, sesuai dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi sebagaimana disebutkan dalam pasal-pasal lain UU tersebut.

Penulis berpendapat bahwa langkah Kejati Sulteng dalam mengembangkan SILAT bukan hanya sekadar inovasi teknis, tetapi juga merupakan perwujudan tanggung jawab hukum dan moral dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Namun, agar implementasi SILAT sejalan dengan semangat UU Pelayanan Publik,

---

<sup>47</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap efektivitasnya, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, serta penguatan integrasi sistem dengan layanan-layanan publik lainnya di lingkungan Kejaksaan. Dengan demikian, SILAT tidak hanya menjadi simbol digitalisasi, tetapi benar-benar memberikan manfaat konkret yang sejalan dengan amanat undang-undang.

Sistem dan prosedur pelayanan publik di Kejati Sulteng dirancang untuk menciptakan proses layanan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Setiap jenis pelayanan, baik itu layanan hukum, pelayanan informasi, pengaduan masyarakat, hingga penanganan tilang, telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi mengenai prosedur layanan ini biasanya tersedia dalam bentuk cetak di ruang pelayanan maupun secara digital melalui situs resmi Kejati Sulteng, sehingga masyarakat dapat mengetahui alur layanan sebelum datang secara langsung.

Prosedur pelayanan ini mencakup beberapa tahapan, mulai dari tahap permohonan, verifikasi berkas, proses penyelesaian oleh bidang terkait, hingga pemberian hasil layanan. Seluruh proses tersebut dilakukan dalam waktu yang telah ditentukan berdasarkan standar pelayanan, sehingga masyarakat memiliki kepastian waktu dan kepastian hukum. Di samping itu, sistem evaluasi dan pengaduan juga telah diterapkan melalui kotak saran, layanan pengaduan online, dan survei kepuasan masyarakat, guna mendorong partisipasi publik dalam menilai kualitas layanan yang diberikan.

Langkah-langkah yang telah diambil oleh Kejati Sulawesi Tengah dalam membangun sistem dan prosedur pelayanan publik yang efisien, transparan, dan

akuntabel sejalan dengan prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu poin penting dalam undang-undang tersebut adalah bahwa pelayanan publik harus diberikan secara pasti, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan diterapkannya SOP untuk setiap jenis layanan, Kejati Sulteng telah memenuhi unsur kepastian prosedur dan waktu pelayanan yang merupakan hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Keberadaan SOP yang terpublikasi secara terbuka, baik dalam bentuk cetak maupun digital, menciptakan akses informasi yang merata dan mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang akibat ketidaktahuan masyarakat terhadap alur dan persyaratan pelayanan. Hal ini merupakan bagian dari asas keterbukaan dan keadilan dalam pelayanan publik. Selain itu, penerapan survei kepuasan dan saluran pengaduan sebagai bentuk evaluasi layanan mencerminkan adanya mekanisme akuntabilitas dan kontrol publik, yang sangat penting untuk menjaga kualitas dan integritas pelayanan.

Penulis memandang bahwa sistem dan prosedur pelayanan yang telah diterapkan oleh Kejati Sulteng merupakan fondasi penting dalam membangun kepercayaan publik. Namun, keberhasilan sistem tersebut sangat bergantung pada pelaksanaan di lapangan, termasuk komitmen aparatur, kualitas koordinasi antarbidang, dan konsistensi dalam menerapkan standar yang berlaku. Oleh karena itu, penting bagi Kejati Sulteng untuk terus melakukan pembaruan dan evaluasi terhadap sistem layanan, seiring dengan meningkatnya harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang profesional dan responsif.

### **3.3 Pengawasan, Evaluasi Internal, Partisipasi, dan Kepuasan Masyarakat**

#### **Pada Kejati Sulteng**

Dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah (Kejati Sulteng) terus berbenah dengan memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi internal. Pengawasan yang efektif menjadi instrumen penting untuk mencegah penyimpangan, memastikan ketataan terhadap standar operasional, serta menjaga integritas aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Di samping itu, evaluasi internal secara berkala diperlukan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Selain pengawasan dan evaluasi, partisipasi publik juga memegang peranan strategis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Keterlibatan masyarakat melalui mekanisme pengaduan, saran, dan umpan balik merupakan bentuk kontrol sosial yang dapat mendorong Kejati Sulteng untuk terus memperbaiki diri dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan riil di lapangan. Dalam konteks ini, tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator penting yang merefleksikan efektivitas pelayanan yang diberikan, sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan internal.

Melalui integrasi antara pengawasan internal, evaluasi kinerja, partisipasi publik, dan pengukuran kepuasan masyarakat, Kejati Sulteng berupaya membangun sistem pelayanan publik yang tidak hanya taat prosedur, tetapi juga berorientasi pada hasil dan manfaat nyata bagi masyarakat. Pembahasan ini akan mengurai lebih lanjut bagaimana

keempat aspek tersebut diterapkan dan saling berkaitan dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang profesional, responsif, dan berintegritas di lingkungan Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah.

Pengawasan dan evaluasi internal merupakan dua aspek krusial dalam memastikan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas di lingkungan Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah (Kejati Sulteng). Pengawasan internal dilaksanakan melalui mekanisme monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan secara rutin oleh masing-masing bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Selain itu, pengawasan secara berkala juga dilakukan oleh Bidang Pengawasan Kejati Sulteng sebagai upaya untuk memastikan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, mencegah potensi penyimpangan, serta menjamin kinerja aparatur tetap berada dalam koridor profesionalisme dan integritas.<sup>48</sup>

Pelaksanaan pengawasan dan evaluasi internal di Kejati Sulteng tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga substantif, karena menyangkut kualitas pelayanan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Dalam praktiknya, setiap bidang di lingkungan Kejati Sulteng wajib melakukan pelaporan kegiatan dan capaian secara periodik, yang kemudian menjadi dasar evaluasi kinerja. Hasil monitoring ini memungkinkan pimpinan untuk mengidentifikasi persoalan secara lebih cepat dan mengambil langkah perbaikan yang bersifat preventif maupun korektif. Dengan

---

<sup>48</sup> Hasil wawancara dengan Laode Abdul Sofian, S.H., M.H. Kepala Seksi Penerangan Hukum Kejaksaan Tinggi Sulawesi tengah, tanggal 16 April 2025.

demikian, proses kerja dapat terus disempurnakan, dan potensi kesalahan atau penyimpangan dapat ditekan sedini mungkin.

Pengawasan yang dilakukan oleh Bidang Pengawasan juga mencakup pengelolaan pengaduan dari masyarakat, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Setiap laporan atau pengaduan yang masuk ditindaklanjuti secara profesional melalui mekanisme klarifikasi dan investigasi, yang pada akhirnya bertujuan menjaga akuntabilitas lembaga. Hal ini menunjukkan bahwa Kejati Sulteng membuka ruang partisipasi publik dalam mengawal mutu pelayanannya, sekaligus menegaskan komitmen institusi terhadap transparansi dan kejujuran.

Selain itu, hasil dari proses evaluasi digunakan untuk menyusun rekomendasi perbaikan, peningkatan kompetensi SDM, dan pemberahan sistem kerja. Proses ini juga memperkuat budaya kerja berbasis kinerja (performance-based management), di mana setiap aparatur dituntut untuk menunjukkan hasil nyata atas tugas dan tanggung jawab yang diemban. Evaluasi menjadi alat ukur obyektif dalam menilai efektivitas kebijakan serta kinerja individu maupun unit kerja. Dengan sistem pengawasan dan evaluasi internal yang berkesinambungan, Kejati Sulteng semakin mampu mendorong terciptanya pelayanan publik yang berintegritas, berorientasi pada hasil, dan berfokus pada kepuasan masyarakat.

Partisipasi masyarakat juga menjadi unsur penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kejati Sulteng membuka ruang partisipasi melalui berbagai saluran, seperti kotak saran, layanan pengaduan langsung maupun daring, dan konsultasi terbuka. Keterlibatan masyarakat dalam memberikan saran, kritik, dan laporan atas

pelayanan yang diterima menjadi bentuk kontrol sosial yang sangat dibutuhkan. Dengan melibatkan masyarakat secara aktif, Kejati Sulteng dapat menangkap kebutuhan riil di lapangan dan melakukan penyesuaian kebijakan serta perbaikan layanan secara lebih tepat sasaran dan responsif.<sup>49</sup>

Peran serta masyarakat dalam memberikan masukan dan mengawasi pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah (Kejati Sulteng) merupakan salah satu elemen penting dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas layanan. Untuk memfasilitasi hal ini, Kejati Sulteng menyediakan sarana aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dapat diakses oleh publik secara mudah dan fleksibel. Melalui aplikasi ini, masyarakat tidak hanya dapat memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang mereka terima, tetapi juga menyampaikan kritik, saran, dan keluhan secara langsung kepada pihak Kejati.

Keberadaan aplikasi survei ini membuka ruang partisipasi yang lebih luas bagi masyarakat, sehingga suara mereka dapat menjadi bahan evaluasi internal yang objektif bagi Kejati Sulteng. Data yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas pelayanan, mengetahui area mana yang membutuhkan perbaikan, serta menentukan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, peran aktif masyarakat melalui SKM tidak hanya memperkuat mekanisme kontrol sosial, tetapi juga

---

<sup>49</sup> Suparman, H. A., *Penegakan Hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan public*, Jurnal Wawasan Yuridika, 31(2), (2014), hlm. 180-181.

mendorong Kejati Sulteng untuk terus berinovasi dan menyesuaikan layanan sesuai dengan harapan publik.<sup>50</sup>

Lebih jauh, penggunaan teknologi dalam bentuk aplikasi survei ini sejalan dengan tren digitalisasi pelayanan publik yang mengutamakan kemudahan akses dan kecepatan respon. Hal ini juga mencerminkan komitmen Kejati Sulteng dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip good governance, khususnya dalam hal keterbukaan informasi dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat merupakan langkah strategis yang efektif dalam mengintegrasikan aspirasi masyarakat ke dalam proses peningkatan kualitas pelayanan di Kejati Sulteng.

Berdasarkan dari uraian di atas menurut penulis, pengawasan dan evaluasi internal merupakan fondasi utama dalam memastikan kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah (Kejati Sulteng). Pengawasan yang dilakukan oleh Bidang Pengawasan tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol untuk menjaga disiplin dan integritas aparatur, tetapi juga sebagai mekanisme pencegahan dini terhadap potensi penyimpangan yang dapat merugikan masyarakat dan mencoreng citra institusi.

Evaluasi internal yang rutin menjadi bagian penting dalam proses pemberian dan pengembangan layanan. Penulis melihat bahwa evaluasi bukan sekadar formalitas, melainkan instrumen strategis yang membantu institusi memahami kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan tugasnya. Melalui hasil evaluasi, Kejati Sulteng dapat

---

<sup>50</sup> Suriadi J & Halim P, *Indeks Kepuasan Masyarakat Model Wellbeing Methodology Inklusivitas Data Proses Dan Informasi Riset Publik*, Sleman, Zahir Publishing, 2021, hlm. 16-17

melakukan inovasi pelayanan, memperbaiki prosedur, serta meningkatkan kompetensi aparatur secara tepat sasaran sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya sesuai dengan aturan, tetapi juga memenuhi harapan masyarakat yang dilayani.

Lebih jauh, partisipasi masyarakat dianggap sangat vital dalam membangun pelayanan publik yang transparan dan responsif. Penulis mengapresiasi langkah Kejati Sulteng yang membuka berbagai kanal partisipasi, karena hal ini memungkinkan masyarakat untuk aktif mengawasi dan memberikan masukan yang konstruktif. Keterlibatan masyarakat melalui pengaduan dan survei kepuasan akan mendorong lembaga untuk terus melakukan perbaikan dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan publik secara nyata.

Akhirnya, penulis menilai bahwa pengukuran kepuasan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan indikator kunci keberhasilan pelayanan publik di Kejati Sulteng. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat akan memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap institusi kejaksaan. Oleh karena itu, pengawasan, evaluasi, partisipasi masyarakat, dan pengukuran kepuasan harus terus dikembangkan secara sinergis agar Kejati Sulteng dapat memberikan pelayanan yang semakin profesional, efektif, dan berintegritas.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah, maka simpulan yang didapatkan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan penanganan pengaduan masyarakat di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah pada dasarnya telah mengalami kemajuan yang signifikan, khususnya melalui penerapan sistem-sistem pelayanan berbasis teknologi seperti SP4N-LAPOR, SILAT (Sistem Layanan Informasi Surat), dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Inovasi-inovasi tersebut memperlihatkan komitmen institusi dalam menciptakan pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan transparan. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasi layanan, antara lain respons yang belum konsisten terhadap aduan masyarakat, keterbatasan informasi yang disampaikan kepada publik, serta belum optimalnya sikap ramah dan profesionalisme aparatur di lini depan pelayanan. Meskipun sistem pengaduan telah tersedia, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.
2. Terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah, baik dari aspek internal maupun eksternal. Faktor internal yang dominan meliputi kompetensi dan profesionalisme aparatur Kejaksaan yang menangani layanan publik. Keberadaan sumber daya manusia

yang memahami prosedur, memiliki etika pelayanan, serta mampu mengelola aduan masyarakat secara objektif dan akuntabel menjadi kunci keberhasilan layanan. Selain itu, keberadaan sarana dan prasarana yang memadai serta sistem digital yang terintegrasi menjadi faktor pendukung penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Sementara itu, dari sisi eksternal, tingkat literasi hukum dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan sarana pengaduan sangat berpengaruh terhadap efektivitas layanan. Sosialisasi yang belum merata serta rendahnya kesadaran masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai pengguna layanan publik turut menjadi tantangan tersendiri dalam menciptakan sistem pelayanan yang partisipatif, transparan, dan responsif.

#### 4.2 Saran

1. Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah perlu secara rutin menyelenggarakan pelatihan dan pembinaan terhadap aparatur pelayanan, khususnya dalam aspek pelayanan publik, komunikasi, serta etika dan profesionalisme, agar tercipta budaya pelayanan yang lebih humanis, responsif, dan akuntabel. Sistem pelayanan seperti SP4N-LAPOR, SILAT, dan PTSP perlu dievaluasi secara berkala untuk menilai efektivitasnya dalam merespons pengaduan masyarakat. Monitoring terhadap waktu tanggap dan tindak lanjut pengaduan juga penting dilakukan guna meningkatkan kualitas penyelesaian aduan. Selain itu, Kejati Sulteng perlu memperluas dan mempermudah akses informasi terkait prosedur pengaduan dan hak-hak masyarakat melalui berbagai media, termasuk media sosial, laman resmi,

dan kegiatan penyuluhan langsung di masyarakat, agar pemahaman publik terhadap layanan hukum dapat meningkat secara merata.

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kapasitas dan profesionalisme aparatur yang menangani layanan. Pelatihan yang fokus pada pemahaman prosedur, etika pelayanan, serta kemampuan dalam mengelola pengaduan secara objektif dan akuntabel sangat penting untuk menciptakan sumber daya manusia yang kompeten dan responsif. Selain itu, penguatan sarana dan prasarana, termasuk pengembangan sistem digital yang terintegrasi dan mudah diakses, harus menjadi prioritas agar proses pelayanan dapat berlangsung dengan cepat dan efisien. Kesadaran masyarakat untuk aktif memanfaatkan mekanisme pengaduan juga harus terus didorong melalui berbagai media dan keterlibatan komunitas lokal. Dengan demikian, partisipasi publik dalam sistem pelayanan dapat meningkat, menjadikan masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan tetapi juga sebagai mitra dalam proses pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Ade Ratna Sari, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta, PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa, 2024.

Agus Dwiyanto. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta, Gajah Mada Universitas, 2019.

Asep N. Mulyana, Peran Kejaksaan Dalam Penyelesaian Perkara Pidana Melalui Keadilan Restoratif, Yogyakarta, Penerbit KBM Indonesia, 2023.

Asiva Noor Rachmayani. Sistem Manajemen Pengaduan Terintegrasi Dalam Rangka Reformasi Birokrasi, Jakarta, Penerbit BRIN, 2020.

Bambang Waluyo, Desain Fungsi Kejaksaan Pada Restorative Justice, Depok, PT. RajaGrafindo Persada, 2021.

Bambang Waluyo, Penegakan hukum di Indonesia, Jakarta, Sinar Grafika, 2016.

Erna Setijaningrum, Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik. Surabaya, Airlangga University Press, 2023.

I Dewa Gede Soni Aryawan, Mal Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik, Malang, Media Nusa Creative ( MNC Pulishhing ), 2021.

Dila, Erlanti, Reformasi Kejaksaan Dalam Sistem Hukum Nasional, Jakarta, Sinar Grafika, 2021.

Kesuma, Diani. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta, Damera Press, 2022.

Nurmah Semil. Pelayanan Prima Instansi Pemerintah, Jakarta, Prenadamedia, 2020.

Suriadi J & Halim P, Indeks Kepuasan Masyarakat Model Wellbeing Methodology Inklusuvitas Data Proses Dan Informasi Riset Publik, Sleman, Zahir Publishing, 2021

S. S. Pratama. Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Prinsip, Dan Aplikasinya. Yogyakarta: Andi, 2020.

Taufik Firmanto. Buku Referensi Dasar-Dasar Hukum : Teori Dan Konsep, Jambi, PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

### **Jurnal**

Agustina, L., & Satrya, A. Pengaruh Leader–Member Exchange Dan Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional Pada Aparatur Sipil Negara Kejaksaan Agung RI, 2025.

Aulia, G. N., & Hidayat, B., Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Prima Di Kejaksaan Negeri Sleman. UNES Law Review, 5(3), (2023), hlm. 1226-1227.

Dovvi, Dovvi. "Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak." JPASDEV : Journal of Public Administration and Sociology of Development 1, no. 2 (2020): 180. <https://doi.org/10.26418/jpasdev.v1i2.43493>.

Fahruddin, A. Tugas Dan Wewenang Kejaksaan Di Bidang Perdata Dan Tata Usaha Negara (Studi Kasus Di Kejaksaan Tinggi Kalimantan Barat). Jurnal Nestor

- Magister Hukum, 3(3), (2013).
- Hartati, Sri, and Muhammad Wisnu Prayogo. “Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kejaksaan Negeri Suka Makmue Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Nagan Raya” 2, no. 3 (2024): 120–39.
- Jamaluddin, Yanhar. “Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.” Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam (TAPIS) 12, no. 1 (2016): 55–68.
- Mazjah, R Muhamad Ibnu. “Dimensi Pengawasan Pada Tindak Lanjut Laporan Pengaduan Masyarakat Kepada Komisi Kejaksaan Dalam Tinjauan Hukum Progresif The Supervisory Dimensions in the Follow-Up of Public Complaint Reports to The Commission of Prosecution of The Republic of Indonesia,” no. 18 (2020): 211–30.
- Mokorimban, Marnan A. T. “Jurnal Fakultas Hukum Unsrat Lex Privatum. Vol 13. No. 01. 2024” 13, no. 01 (2024): 1–17.
- Mursalim, Siti Widharetno. “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung.” Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi 15, no. 1 (2020): 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>.
- Pambudi, Andi Setyo, and Rahmat Hidayat. “Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik Dalam Prioritas Nasional.” Bappenas Working Papers 5, no. 2 (2022): 270–89.

- [https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131.](https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131)
- Pratama, Resnu Ardian, and Simson Ginting. “Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik.” JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik) 11, no. 1 (2023): 32. <https://doi.org/10.31764/jiap.v11i1.13242>.
- Sabeni, Hiasinta, and Emei Dwinanarhati Setiamandani. “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik 9, no. 1 (2020): 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>.
- Salbiah, Euis, Irma Purnamasari, Maria Fitriah, and Agustini Agustini. “Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan.” Jurnal Governansi 6, no. 1 (2020): 36–42. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i1.2227>.
- Saputra, Denny, Andi Surya Perdana, and Hendrik Murbawan. “Peran Jaksa Dalam Sistem Peradilan Di Indonesia The Role of Prosecutors in the Justice System in Indonesia.” Halu Oleo Law Review 6, no. 2 (2022): 219–29. <https://holrev.uho.ac.id>.
- Saragih, Siswati. “Peranan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kejaksaan Negeri Medan.” III, no. 2 (2017): 29–42.
- Setyowati, Sulis, Guntarto Widodo, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang, Komisi

Kejaksaan, and Laporan Pengaduan. “Indonesia Dalam Penanganan Laporan Pengaduan,” 2020,

Suparman, H. A., Penegakan Hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan public, Jurnal Wawasan Yuridika, 31(2), (2014)

Triantaka, Gusti Made, Ni Made, Ari Yuliartini, Program Kekhususan, Hukum Pemerintahan, Fakultas Hukum, Universitas Udayana, et al. “Pengaduan Masyarakat Sebagai Bentuk Partisipasi Dan Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik,” 2009.

Utomo, Sad Dian. “Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik.” Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi 15, no. 3 (2008): 161–67. <https://doi.org/10.20476/jbb.v15i3.596>.

Wahyudi, Wahyudi, and Ismail Ismail. “Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Kejaksaan Tinggi Aceh.” CONSILIUM: Jurnal Adminitrasi Dan Kebijakan Publik 1, no. 1 (2022): 117–34. <https://doi.org/10.55616/consilium.v1i1.30>.

Wibowo, Ardhias Adhi. “Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Di Kejaksaan Negeri Surakarta (Studi Tentang Hak Informasi Publik),” 2016, 1–23.

### **Sumber Lainnya**

[https://www.instagram.com/p/DFKMMAcTm1I/?utm\\_](https://www.instagram.com/p/DFKMMAcTm1I/?utm_)

[https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/sipp-dan-sp4n-lapor-transformasi-digital-hadapi-revolusi-industri-4-0?utm\\_](https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/sipp-dan-sp4n-lapor-transformasi-digital-hadapi-revolusi-industri-4-0?utm_)

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Kejaksaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 179,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6921)

Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 28)

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 4 Tahun 2023: Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014: tentang Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 24 Tahun 2014: tentang Pedoman Penyelenggaran

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018: tentang Pedoman Sistem

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi

Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Pedoman Jaksa Agung Nomor 7 tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Publik

## Curriculum vitae



### A. Data Diri

Nama : Amel Triasi Kadini  
Tempat tanggal lahir : Palu, 11 Juli 2002  
Alamat : Jl. Sungai Malino  
No. Handphone : 08248354651  
Alamat Email : ameltriasikadini@gmail.com  
Nama Orang Tua/Wali: Irafni

### B. Riwayat Pendidikan

SD : SDN Inpres 1 Lolu  
SMP : SMP Negeri 4 Palu  
SMA : SMK Negeri 2 Palu

Palu, 01 Desember 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Amel Triasi kadini".

Amel Triasi kadini

## **Lampiran**

Laode Abd. Sofian, S.H., M.H  
Kasi Penkum Kejati Sulteng

