

## **ABSTRAK**

### **POLA PELAYANAN PUBLIK JAKSA PENGACARA NEGARA (JPN) KEJAKSAAN TINGGI LAMPUNG DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN HUKUM GRATIS**

**Oleh**

**RIRIN KIRANANDINI RACHEL SARASWATI**

Kejaksaan Tinggi Lampung memiliki tanggung jawab untuk memastikan akses terhadap keadilan melalui Pelayanan Hukum Gratis oleh Jaksa Pengacara Negara (JPN) Kejaksaan Tinggi Lampung yang diharapkan dapat dirasakan oleh masyarakat yang membutuhkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola pelayanan publik Jaksa Pengacara Negara (JPN) Kejaksaan Tinggi Lampung dalam memberikan pelayanan hukum gratis dan hambatan-hambatannya selama pelaksanaan pelayanan hukum gratis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan Jaksa Pengacara Negara (JPN) Kejaksaan Tinggi Lampung dan masyarakat, serta studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan hukum gratis Jaksa Pengacara Negara (JPN) Kejaksaan Tinggi Lampung memiliki pola pelayanan yang bersifat proaktif dan responsif, pola pelayanan yang baik adalah mengacu ada pola komunikasi pelayanan. Meskipun demikian, terdapat kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan hukum gratis seperti kurangnya sarana penunjang pelayanan, kurangnya pelatihan komunikasi bagi JPN, kurangnya kerjasama dengan pihak eksternal tempat pos pelayanan berada, keterbatasan informasi dan akses informasi, masih adanya stigma buruk dari masyarakat, dan kurangnya minat masyarakat pada literasi hukum.

**Kata Kunci:** Jaksa Pengacara Negara, Kejaksaan Tinggi, Komunikasi, Pola Pelayanan, Pelayanan Hukum

## **ABSTRACT**

### ***PUBLIC SERVICE PATTERN OF STATE ATTORNEY (JPN) AT THE LAMPUNG HIGH PROSECUTOR'S OFFICE IN PROVIDING FREE LEGAL SERVICES***

***By***

***RIRIN KIRANANDINI RACHEL SARASWATI***

*The Lampung High Prosecutor's Office has a responsibility to ensure access to justice through Free Legal Services by the State Attorney (JPN) of the Lampung High Prosecutor's Office which is expected to be felt by the people in need. This study aims to determine the public service pattern of the State Attorney (JPN) of the Lampung High Prosecutor's Office in providing free legal services and the obstacles during the implementation of free legal services. This study uses a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews with the State Attorney (JPN) of the Lampung High Prosecutor's Office and the community, and literature studies. The results of the study indicate that the free legal services of the State Attorney (JPN) of the Lampung High Prosecutor's Office have a proactive and responsive service pattern, a good service pattern is referring to the service communication pattern. However, there are obstacles faced in the implementation of free legal services such as the lack of supporting facilities for services, lack of communication training for JPN, lack of cooperation with external parties where the service post is located, limited information and access to information, the persistence of negative stigma from the community, and the lack of public interest in legal literacy.*

***Keywords:*** *State Attorney, High Prosecutor's Office, Communication, Service Pattern, Legal Services*