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

(Tugas Akhir)

Oleh

Ririn Kiranandini Rachel Saraswati

NPM 2206071013

PROGRAM STUDI DIPLOMA III HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG

2025

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

Oleh

Ririn Kiranandini Rachel Saraswati

Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat mencapai gelar
AHLI MADYA (A.Md)

Pada

Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung

PROGRAM STUDI DIPLOMA III HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025

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 obseravasi, 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*

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir	: **POLA PELAYANAN PUBLIK JAKSA PENGACARA NEGARA (JPN) KEJAKSAAN TINGGI LAMPUNG DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN HUKUM GRATIS**
Nama Mahasiswa	: Ririn Kiranandini Rachel Saraswati
Nomor Pokok Mahasiswa	: 2206071013
Program Studi	: Diploma III Hubungan Masyarakat
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Dr. Nanda Utaridah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197507152008122003

2. Ketua Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat

Dr. Ibrahim Besar, S.Sos., M.Si.
NIP. 196803212002121001

MENGESAHKAN

1. Penguji Tugas Akhir

Dr. Ibrahim Besar, S.Sos., M.Si.
NIP. 196803212002121001

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir : 4 September 2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ririn Kiranandini Rachel Saraswati
NPM	: 2206071013
Program Studi	: Diploma III Hubungan Masyarakat
Alamat	: Dusun I, RT.003/RW.003 Terbanggi Besar, Lampung Tengah

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul **"POLA PELAYANAN PUBLIK JAKSA PENGACARA NEGARA (JPN) KEJAKSAAN TINGGI LAMPUNG DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN HUKUM GRATIS"** adalah benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) atau dibuatkan orang lain. Apabila dikemudian hari terdapat pihak lain lain yang merasa keberatan dengan Tugas Akhir ini, maka penulis akan bertanggungjawab sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 2025

Hormat Saya

Ririn Kiranandini Rachel Saraswati

NPM. 2206071013

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Ririn Kiranandini Rachel Saraswati dilahirkan di Bandarjaya pada tanggal 12 Mei 2004. Anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Ibu Mindarti dan Bapak Sudarmaji. Penulis mulai menempuh Pendidikan di Taman Kanak-Kanak (TK) Xaverius Terbanggi Besar yang diselesaikan pada tahun 2010. Menempuh Pendidikan formal di Sekolah Dasar (SD) Xaverius Terbanggi Besar yang diselesaikan pada tahun 2016. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Xaverius Terbanggi Besar yang diselesaikan pada tahun 2019. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Terbanggi Besar yang diselesaikan pada tahun 2022. Pada tahun 2022 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Diploma III Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui Jalur Simanila Vokasi. Dan pada akhir perkuliahan, penulis melaksanakan magang di Lembaga Negara Kejaksaan Tinggi Lampung pada Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (Datun) selama 40 hari yang di mulai pada tanggal 23 Desember 2024 sampai 24 Februari 2025.

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"

(QS. Al-Baqarah: 286)

"No matter what situation, just don't give up even if you feel like giving up"

(Mark Lee NCT)

PERSEMBAHAN

Puji syukurku kepada Allah SWT sang pencipta yang maha besar atas kuasa-nya, yang selalu mengiringi perjalanan hidupku dan mempermudah urusanku serta nabi Muhammad SAW yang selalu melimpahkan nikmat dan karunianya serta kebahagiaan bagi setiap umatnya. Kupersembahkan Tugas Akhir ini kepada :

Pintu surgaku, Ibuku tercinta "Mindarti" dan Ayahku tercinta "Sudarmaji"
Terimakasih telah melahirkan dan membesarkanku dengan penuh cinta serta do'a tulus yang tak henti – hentinya dipanjatkan oleh kalian demi kesuksesanku. Pengorbanan serta semangat yang diberikan menjadikanku lebiih maju lagi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Kakakku "Gavan Gorbi Caksana" dan kakak iparku "Ratih Puspitasari"
Terimakasih telah memberikan do'a serta kasih sayang kepadaku dengan setulus hati. Semoga kalian selalu diberkahi dan diberikan kesehatan.

Keponakanku "Muhammad Ghaizan D Hirohiko"
Terimakasih atas segala tingkah lucumu yang telah memberikan warna di kehidupan penulis.

SANWACANA

Bismillahirahmannirrahim

Assalamu'alikum warahmatulahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **"Pola Pelayanan Publik Jaksa Pengacara Negara (JPN) Kejaksaan Tinggi Dalam Memberikan Pelayanan Hukum Gratis"**. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat dalam program studi Diploma III Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, saran, nasihat, bimbingan serta data dan informasi dari berbagai pihak. Sebelumnya penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah banyak mendukung. Dengan segala hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Lusmeila Afriani, D.E.A.,IPM.,ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Ibrahim Besar, S.Sos.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat Universitas Lampung dan Dosen Penguji tugas akhir penulis.
4. Ibu Dr. Nanda Utaridah, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan membimbing, memberikan arahan, dan dukungan selama proses penyususnan Tugas Akhir.
5. Bapak Vito Frasetya, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis dalam perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
6. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis menempuh Pendidikan di Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat.
7. Seluruh staf dan karyawan Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat.

8. Seluruh pegawai Kejaksaan Tinggi Lampung dan Staff Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN) Kejati Lampung yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di Kejaksaan Tinggi Lampung.
9. Sahabat-sahabatku Cucu Nenek Tapasya, Elsa Agustin Marbun, Sastiana Dwi Agustin, dan Meylanda Aries Tantiara.
10. Teman-teman seperjuangan Hubungan Masyarakat 2022 Jurusan Diploma III Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Terima kasih untuk kebersamaan, dukungan, dan canda tawanya.
11. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan Tugas Akhir ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, semua ini merupakan pencapaian yang luar biasa dalam hidup penulis

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan wawasan baru untuk kita semua.

Wassalamualikum warahmatullahi wabarakatuh…

Bandar Lampung, 2025
Hormat saya,

Ririn Kiranandini Rachel Saraswati
NPM. 2206071013

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **ii**
ABSTRACT ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **v**
MENGESAHKAN ..... **vi**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **vii**
RIWAYAT HIDUP ..... **viii**
MOTTO ..... **ix**
PERSEMBAHAN ..... **x**
SANWACANA ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Kegunaan Penelitian 4
1.5 Teknik Pengumpulan Data 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**
2.1 Komunikasi 6
2.1.1 Unsur-Unsur Komunikasi 7
2.1.2 Tujuan Komunikasi 8
2.1.3 Fungsi Komunikasi 9
2.1.4 Bentuk Komunikasi 10
2.1.5 Komunikasi Antarpribadi *(Interpersonal Communication)* 10
2.2 Pola 11
2.2.1 Pola Komunikasi 11
2.2.2 Macam – Macam Pola Komunikasi 12
2.3 Pelayanan Publik 14
2.3.1 Responsivitas Pelayanan Publik 16
2.4 Pelayanan Hukum Kejaksaan 16

2.4.1 Hubungan Pelayanan Hukum Gratis Pada Publik Terhadap Citra Positif Kejaksaan Tinggi Lampung 22
BAB III GAMBARAN UMUM 24
3.1 Gambaran Umum Instansi 24
3.1.1 Sejarah Kejaksaan Tinggi Lampung 24
3.1.2 Logo Kejaksaan Tinggi Lampung 31
3.1.3 Lokasi Penelitian 32
3.1.4 Visi Misi Kejaksaan Tinggi Lampung 33
3.1.5 Stuktur Organisasi Kejaksaan Tinggi Lampung 34
3.2 Gambaran Sub Instansi 35
3.2.1 Gambaran Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara 36
3.2.2 Struktur Organisasi Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN) Kejaksaan Tinggi Lampung 36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 37
4.1 Hasil Penelitian 37
4.1.1 Pola Pelayanan Pada Pelayanan Hukum Gratis 38
4.1.2 Kendala dalam Proses Pelaksanaan Pelayanan Hukum Gratis 47
4.2 Pembahasan Penelitian 49
BAB V PENUTUP 56
5.1 Simpulan 56
5.2 Saran 57
DAFTAR PUSTAKA 59
LAMPIRAN 61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Kejaksaan Tinggi Lampung 31
Gambar 2 Lokasi Penelitian 32
Gambar 3 Struktur Organisasi Kejaksaan Tinggi Lampung 34
Gambar 4 Struktur Organisasi Bidang Datun Kejati Lampung 36
Gambar 5 Standing Banner Pelayanan Hukum Gratis 39
Gambar 6 Pelaksanaan Pelayanan Hukum Gratis di PTSP.....40
Gambar 7 Pelaksanaan Pelayanan Hukum Gratis di Mall Boemi Kedaton 40
Gambar 8 Alur Pelayanan Hukum Gratis 41
Gambar 9 Tampilan Website Halo JPN 43
Gambar 10 Alur Pelayanan Hukum Halo JPN.....44
Gambar 11 Ruang Tunggu Pelayanan di PTSP.....46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab dasar mengenai proses penyelenggaraan pelayanan publik secara maksimal untuk masyarakat agar mendapat kesejahteraan secara merata. Pelayanaan publik yang dimiliki pemerintah melalui Kejaksaan sebagai lembaga penegak hukum salah satunya dengan adanya Pelayanan Hukum Gratis oleh Jaksa Pengacara Negara.

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasikan pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan satu diantara unsur-unsur penting yang menunjang keberhasilan dalam suatu pelayanan publik. Dengan kata lain, pelayanan adalah penyediaan atau pembekalan segala bentuk kemampuan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan atau kebutuhan individu atau komunitas yang berkepentingan khusus pada suatu organisasi atau lembaga, dengan tunduk pada aturan dan tata cara atau prosedur yang berlaku dan sudah diputuskan.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Menurut (Hardiyansyah, 2011) menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. “Dalam kegiatan pelayanan perizinan, kualitas pelayanan perizinan tergantung pada kualitas komunikator, kualitas pesan, media, komunikan, dan efek.”

Dalam komunikasi yang melibatkan dua orang, komunikasi berlangsung apabila adanya kesamaan makna. Sesuai dengan definisi tersebut pada dasarnya seseorang melakukan komunikasi adalah untuk mencapai kesamaan makna antara manusia yang terlibat dalam komunikasi yang terjadi, dimana

kesepahaman yang ada dalam benak komunikator (penyampain pesan) dengan komunikan (penerima pesan) mengenai pesan yang disampaikan haruslah sama agar apa yang komunikator maksud juga dapat dipahami dengan baik oleh komunikan sehingga komunikasi berjalan baik dan efektif (Effendy, 2015)

Di Provinsi Lampung, Kejaksaan Tinggi Lampung memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa akses terhadap keadilan melalui Pelayanan Hukum Gratis oleh Jaksa Pengacara Negara yang diharapkan dapat dirasakan secara merata oleh masyarakat yang membutuhkan. Berdasarkan Peraturan Kejaksaan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Pelayanan Hukum adalah layanan yang diberikan oleh Jaksa Pengacara Negara secara tertulis, lisan, maupun melalui sistem elektronik kepada masyarakat, terkait masalah perdata dan tata usaha negara dalam bentuk konsultasi dan pemberian informasi yang tidak terkait dengan kepentingan Negara atau Pemerintah

Namun, efektivitas penyampaian layanan ini tidak hanya bergantung pada ketersediaan sumber daya dan prosedur yang ditetapkan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pola komunikasi yang terjalin antara Jaksa Pengacara Negara (JPN) sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Jaksa Pengacara Negara (JPN) dalam memberikan pelayanan hukum memiliki standar pelayanan yang mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan seperti unit kerja telah memiliki kebijakan standar pelayanan, memaklumatkan standar pelayanan sehingga setiap penyedia layanan mengerti dengan hak dan kewajiban yang sudah ditetapkan

Pola pelayanan tidak hanya mencakup prosedur administratif, tetapi juga melibatkan proses komunikasi yang efektif antara JPN dengan masyarakat. Dalam hal ini komunikasi menjadi kunci untuk memastikan masyarakat memahami proses yang harus dilalui. Pola komunikasi dalam pelayanan hukum gratis melibatkan beberapa elemen penting, yaitu Komunikator (JPN), Komunikan (Masyarakat), media, pesan dan efek.

Saat ini, Kejaksaan Tinggi Lampung melalui Jaksa Pengacara Negara (JPN) membuka Pos Pelayanan Hukum Gratis yang berada di 3 tempat yang tersebar di tempat-tempat umum seperti di PTSP Kejaksaan Tingi Lampung, Mall

Boemi Kedaton dan Stasiun KAI Tanjung Karang. Setiap pos pelayanan hukum gratis ini terdapat 2 Jaksa Pengacara Negara (JPN) dan 1 Staff Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN) yang bertugas dan bertindak sebagai penyedia layanan hukum sekaligus komunikator pada pelayanan hukum gratis ini. Dalam pelayananan hukum gratis, masyarakat dapat datang untuk mengkonsultasikan seputar permasalahan perdata, sengketa tanah, hukum waris, hutang piutang, perkawinan dan perceraian yang sedang dihadapi maupun ingin mencari informasi seputar permasalahan dan penyelesaian permasalahan hukum. Pada konsultasi hukum gratis ini, masyarakat dapat konsultasi langsung dengan Jaksa Pengacara Negara dalam waktu singkat sesuai dengan kompleksitas permasalahan yang dihadapi.

Pelayanan Hukum gratis ini tidak hanya sebatas pencatatan saja tetapi ditindaklanjuti dengan serius tergantung dengan kebutuhan dan kompleksitas permasalahan hukum yang dihadapi oleh masyarakat. Adanya pelayanan hukum gratis ini bagi masyarakat yaitu, untuk memberi akses masyarakat yang belum paham harus kemana untuk mencari informasi dan sebagai tempat pengaduan seputar permasalahan hukum yang mana menjadi kebutuhan masyarakat. Hal ini juga karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai fungsi dari pelayanan hukum gratis dan tugas dari Jaksa Pengacara Negara (JPN).

Kejaksaan Tinggi Lampung, sebagai representasi Kejaksaan Agung di tingkat provinsi, memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan fungsi pelayanan hukum di wilayahnya. Dalam menjalankan tugas ini, Jaksa Pengacara Negara (JPN) di Kejaksaan Tinggi Lampung memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan hukum gratis kepada masyarakat Lampung yang membutuhkan. Pola pelayanan yang diterapkan oleh JPN dalam memberikan bantuan hukum gratis ini menjadi menarik untuk diteliti lebih mendalam, mengingat kompleksitas permasalahan hukum dan banyaknya masyarakat yang merasa terwakilkan dengan adanya akses untuk mendapat pelayanan hukum gratis ini. Dengan demikian, adanya komunikasi yang efektif merupakan peristiwa penting di dalam aktivitas pelayanan pada masyarakat. Pelayanan hukum gratis ini tidak hanya bersifat administratif tapi bersifat

jangka panjang dan berkelanjutan jika masalah hukumnya membutuhkan pelayanan yang lebih serius dari Kejaksaan. Berdasarkan latar belakang itu penulis mengambil judul **"Pola Pelayanan Publik Jaksa Pengacara Negara Kejaksaan Tinggi Lampung dalam Memberikan Pelayanan Hukum Gratis".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pola pelayanan publik Jaksa Pengacara Negara Kejaksaan Tinggi Lampung dalam memberikan pelayanan hukum gratis ?
2. Apa kendala dalam proses pelaksanaan pelayanan hukum gratis oleh Jaksa Pengacara Negara Kejaksaan Tinggi Lampung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Menjelaskan pola pelayanan publik Jaksa Pengacara Negara Kejaksaan Tinggi Lampung dalam memberikan pelayanan hukum gratis
2. Mengidentifikasi kendala dalam proses pelaksanaan pelayanan hukum gratis oleh Jaksa Pengacara Negara Kejaksaan Tinggi Lampung

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya pada program Diploma III Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung.
2. Sebagai tolak ukur dan masukan pada Jaksa Pengacara Negara Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara Kejaksaan Tinggi Lampung agar dapat meningkatkan pelayanan hukum gratis.

3. Memberikan sumbangan pemikiran dan menambah pengetahuan serta wawasan pada penulis dan bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung tentang Humas dan tugas-tugasnya.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penulisan Tugas Akhir ini, metode penulisan yang digunakan penulis yaitu teknik pengumpulan data yang di peroleh dengan memberikan penafsiran atau gambaran dari data data yang di peroleh pada saat melakukan penelitian. Adapun teknik yang digunakan adalah :

1. Observasi

   Yaitu teknik pengumpulan data melalui pengamatan yang dilakukan penulis pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) atau Magang dengan mengamati proses Jaksa Pengacara Negara (JPN) Kejaksaan Tinggi Lampung dalam memberikan pelayanan hukum gratis dari tanggal 23 Desember 2024 – 24 Februari 2025 dan observasi pada tanggal 16 Juni 2025

2. Wawancara

   Yaitu penulis mengumpulkan data yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dari partisipan atau responden yang terlibat dalam penelitian.

3. Studi Pustaka

   Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data dengan pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik tertulis maupun elektronik, penelaahan terhadap buku, artikel, jurnal, literatur, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan penulisan Tugas Akhir sebagai bahan referensi yang dapat mendukung dalam proses penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

Menurut (Cangara, 2006) komunikasi merupakan salah satu proses yang mendasar dan penting dalam kehidupan manusia, mendasar karena setiap orang dalam kehidupannya selalu melakukan komunikasi. Jadi Komunikasi merupakan aktifitas manusia yang sangat penting, bukan hanya dalam kehidupan di dalam usaha bisnis, namun dalam kehidupan manusia secara umum.

Komunikasi adalah istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio*, yang bersumber dari kata *communies* yang berarti "sama". Sama disini maksudnya adalah sama makna, jadi komunikasi dapat terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan di terima oleh komunikan. Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan Siapa? Mengatakan apa? Dengan saluran apa? Kepada siapa ? Efeknya apa? *(Who? Syas what? In which channel? Towhom? With what effect?)* (Harold D. Laswell dalam Mulyana, 2018)

Dalam komunikasi yang melibatkan dua orang, komunikasi berlangsung apabila adanya kesamaan makna. sesuai dengan definisi tersebut pada dasarnya seseorang melakukan komunikasi adalah untuk mencapai kesamaan makna antara manusia yang terlibat dalam komunikasi yang terjadi, dimana kesepahaman yang ada dalam benak komunikator (penyampain pesan) dengan komunikan (penerima pesan) mengenai pesan yang disampaikan haruslah sama agar apa yang komunikator maksud juga dapat dipahami dengan baik oleh komunikan sehingga komunikasi berjalan baik dan efektif (Effendy, 2015).

Komunikasi mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, dari kegiatan keseharian manusia dilakukan dengan berkomunikasi. Dimanapun, kapanpun, dan dalam kesadaran atau situasi macam apapun manusia selalu terjebak dengan komunikasi. Dengan berkomunikasi manusia dapat memenuhi

kebutuhan dan mencapai tujuan-tujuan hidupnya, karena dengan berkomunikasi merupakan suatu kebutuhan manusia yang amat mendasar. Oleh karena itu sebagai makhluk sosial manusia ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Manusia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Dengan rasa ingin tahu inilah yang memaksa manusia perlu berkomunikasi.

Dari definisi diatas menjelaskan bahwa, komunikasi merupakan proses penyampaian simbol-simbol baik verbal maupun nonverbal. Maka dari itu komunikasi terbagi menjadi 2 bagian yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal, komunikasi verbal adalah komunikasi yang terjadi secara langsung dengan lisan atau tulisan. Didalam kegiatan komunikasi, kita menempatkan kata verbal untuk menunjukan pesan yang dikirimkan atau yang diterima dalam bentuk kata–kata baik lisan maupun lisan. Kata verbal sendiri berasal dari bahasa latin, verbalis verbum yang sering pula dimaksudkan dengan berarti atau bermakna melalui kata atau yang berkaitan dengan kata yang digunakan untuk menerangkan fakta, ide atau tindakan yang lebih sering berbentuk percakapan daripada tulisan (Liliweri, 2012).

2.1.1 Unsur-Unsur Komunikasi

Menurut Nasir (2011), unsur-unsur komunikasi dijelaskan sebagai berikut:

1. Komunikator adalah orang yang memprakarsai adanya komunikasi. Prakarsa timbul karena jabatan, tugas, wewenang dan tanggung jawab ataupun adanya suatu keinginan atau perasaan yang ingin disampaikan. Komunikator juga disebut sebagai sumber berita.
2. Komunikan adalah orang yang menjadi objek komunikasi, pihak yang menerima berita atau pesan dari komunikator. Komunikasi yang juga disebut sebagai sasaran atau penerima pesan adalah orang yang menerima pesan, artinya kepada siapa pesan tersebut ditujukan.
3. Pesan adalah segala sesuatu yang akan disampaikan dapat berupa

ide, pendapat, pikiran, dan saran. Pesan merupakan rangsangan yang disampaikan oleh sumber kepada sasaran. Pesan tersebut pada dasarnya adalah hasil pemikiran atau pendapat sumber yang ingin disampaikan kepada orang lain. Penyampaian pesan banyak macamnya, dapat dalam bentuk verbal ataupun non verbal seperti gerakan tubuh, gerakan tangan, ekspresi wajah, dan gambar.

4. Media adalah segala sarana yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain. Dengan demikian saluran komunikasi dapat berupa panca indera manusia maupun alat buatan manusia. Media disebut juga alat pengirim pesan atau saluran pesan merupakan alat atau saluran yang dipilih oleh sumber untuk menyampaikan pesan kepada sasaran.
5. Efek atau akibat (dampak) adalah hasil dari komunikasi. Hasilnya adalah terjadi perubahan pada diri sasaran. Komunikasi pada hakikatnya adalah suatu proses sosial.

2.1.2 Tujuan Komunikasi

Menurut Effendy (2012) tujuan komunikasi sebagai berikut:

1. Mengubah Sikap *(To Change The Attitude)*

   Komunikasi bertujuan untuk mempengaruhi perilaku seseorang. Setelah seseorang mengemukakan informasi apa yang ingin disampaikan (komunikasi) maka tahap selanjutnya adalah apakah seseorang akan terpengaruh atau tidak terhadap informasi atau pesan yang disampaikan dan selanjutnya apakah hal tersebut akan merubah sikap orang tersebut atau tidak. Komunikasi diharapkan dapat merubah sikap seseorang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikannya.
2. Mengubah Opini / Pendapat / Pandangan *(To Change The Opinion)*

   Komunikasi bertujuan untuk mengubah pendapat atau opini seseorang sesuai yang diharapkan oleh komunikannya. Selaras dengan kata dasar dari *communication* yaitu *common*, yang bila definisikan dalam bahasa Indonesia berarti “sama”, maka dapat dilihat dengan jelas bahwa memang tujuan dari komunikasi yaitu

mencapai suatu kesamaan dalam hal pendapat atau opini.

3. Mengubah Perilaku *(To Change The Behavior)*

   Setelah memperoleh suatu informasi, tujuan dari komunikasi adalah agar seseorang penerima informasi tersebut akan berperilaku sesuai dengan stimulus yang diberikan atau dengan kata lain berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh pemberi informasi.

4. Mengubah Masyarakat *(To Change The Society)*

   Dalam poin sebelumnya, perubahan perilaku yang diharapkan lebih kepada individu atau perorangan, pada poin ini perubahan yang dititik beratkan pada suatu kelompok manusia yang lebih luas jangkauannya. Sehingga perubahan yang terjadi sifatnya secara masal.

2.1.3 Fungsi Komunikasi

Menurut (Effendy, 1997) komunikasi memiliki beberapa fungsi kegunaan, yaitu:

1. Menginformasikan *(to inform)*

   Fungsi menginformasikan berarti memberikan informasi kepada masyarakat, memberitahukan kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, ide (pikiran dan tingkah laku orang lain), serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain.

2. Mendidik *(to educated)*

   Fungsi mendidik adalah komunikasi merupakan sarana pendidikan. Dengan komunikasi, manusia dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada orang lain, sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan.

3. Mempengaruhi *(to influence)*

   Fungsi memperngaruhi setiap individu yang berkomunikasi, tentunya berusaha saling mempengaruhi jika pikiran komunikan dan lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku komunikan sesuai dengan yang diharapkan

4. Menghibur *(to entertain)*

Fungsi menghibur berarti komunikasi selain berguna untuk menyampaikan komunikasi. Pendidikan dan mempengaruhi juga berfungsi untuk menyampaikan hiburan atau menghibur orang lain.

2.1.4 Bentuk Komunikasi

Menurut (Wursanto, 2013) komunikasi pada dasarnya dapat dikelompokkan dalam bentuk-bentuk sebagai berikut:

1. Komunikasi Verbal

   Komunikasi verbal adalah komunikasi yang hanya melalui lisan saja dan tidak tertulis. Komunikasi verbal dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu komunikasi lisan secara langsung dan komunikasi lisan secara tidak langsung. Komuniaksi lisan secara langsung bisa berarti, bahwa komunikasi yang terjadi secara langsung yakni melalui tatap muka, seperti halnya orang berceramah, orang berpidato, berorasi. Sedangkan komunikasi lisan tidak langsung berarti terjadi komunikasi tanpa adanya tatap muka, seperti halnya orang berbicara ditelepon.

2. Komunikasi Non Verbal

   Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa badan atau tubuh, seperti gerakan tangan, jari, mata, kepala, dan lain-lain. Komunikasi ini melalui berbagai isyarat atau signal non-verbal. Media yang dipergunakan ialah ekspresi, gerak isyarat, gerak dan posisi badan, yang disebut bahasa badan yang menyatakan sikap dan perasaan seseorang.

2.1.5 Komunikasi Antarpribadi *(Interpersonal Communication)*

Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi yang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.Secara umum komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai proses pertukaran makna orang-orang yang saling berkomunikasi. Komunikasi ini dilakukan oleh dua orang atau lebih dan terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Dapat berlangsung dengan berhadapan muka

atau melalui media komunikasi. Komunikasinya bersifat dua arah, yaitu komunikator dan komunikan yang saling bertukar fungsi. Komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Dalam proses komunikasi antar pribadi kemampuan komunikator diperlukan untuk mengekspresikan diri pada peranan orang lain (empati) (Mulyana, 2018)

2.2 Pola

Pola dapat digunakan untuk menunjukkan sebuah objek yang rumit yang nantinya digunakan untuk menemukan suatu proses sekaligus unsur-unsur pendukungnya. Pola adalah suatu sistem, cara kerja, ataupun bentuk, dari segi kegiatan (Maimun, 2017)

Pola adalah bentuk model, sistem atau cara kerjanya. Pola dapat dikatakan sebagai model yang berarti cara untuk menunjukkan suatu proses yang di dalamnya mengandung hubungan dengan unsur pendukungnya (Kurniasari, 2015)

2.2.1 Pola Komunikasi

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah, 2004).

Menurut (Purwasito, 2002) pola komunikasi adalah cara kerja suatu kelompok ataupun individu dalam berkomunikasi yang didasarkan pada teori-teori komunikasi dalam menyampaikan pesan atau mempengaruhi komunikan

Pola komunikasi adalah suatu cara kerja dalam berkomunikasi yang mana mencari cara terbaik dalam proses dari penyampaian pesan oleh pemilik pesan kepada penerima pesan. Sehingga akan muncul *feedback* atau timbal balik dari proses komunikasi yang dilakukan (Ngalimun, 2018)

Di dalam kamus Bahasa Indonesia (KBBI), kata pola sendiri mempunyai arti "bentuk atau sistem" Cara atau bentuk yang pasti agar pola dapat diartikan sebagai kata cetakan. Istilah komunikasi atau dalam Bahasa Inggris *communication* sendiri di ambil dari Bahasa latin *communis* yang artinya yaitu "sama", sama disini yang dimaksud adalah sama maknanya. Untuk membuat dan menghasilkan sesuatu atau bagian dari sesuatu harus menggunakan suatu acuan pola atau bentuk. Dua orang atau lebih memiliki hubungan dalam penerimaan dan pengiriman cara berkomunikasi yang efektif agar pesan dapat langsung dipahami dan dimengerti, oleh karena itu dapat diartikan sebagai pola komunikasi. Hubungan itu dapat diciptakan secara simetis dan seimbang. Kesimpulan diatas dapat di ambil bahwasannya suatu pola untuk berkomunikasi yaitu penggabungan dua komponen atau lebih dalam proses kegiatan penyampaian dan serta dapat menerima pesan (Dian Nirwana, 2021).

2.2.2 Macam – Macam Pola Komunikasi

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah, 2004). Dimensi pola komunikasi terdiri dari dua macam, yaitu pola yang berorientasi pada konsep dan pola yang berorientasi pada sosial yang mempunyai arah hubungan yang berlainan (Soenarto,2006).

Menurut (Effendy, 2015) Pola komunikasi terdiri 3 macam yaitu:

1. Pola Komunikasi Satu Arah

   Pola Komunikasi satu arah yaitu proses penyampaian pesan dan komunikator kepada komunikan baik menggunakan media maupun tanpa media, tanpa ada umpan balik dari komunikan dalam hal ini komunikasi bertindak sebagai pendengar saja.

2. Pola Komunikasi dua arah atau timbal balik *(Two Way Traffic Acommunication)*

   Pola Komunikasi dua arah yaitu komunikator dan komunikan menjadi saling tukar fungsi dalam menjadi fungsi mereka,

komunikator pada tahap pertama menjadi komunikan dan pada tahap berikutnya saling bergantian fungsi. Namun pada hakekatnya yang memulai percakapan adalah komunikator utama, komunikator utama mempunyai tujuan tertentu melalui proses komunikasi tersebut, prosesnya dialogis, serta umpan balik terjadi secara langsung.

3. Pola Komunikasi Multi Arah

   Pola komunikasi multi arah merupakan proses komunikasi terjadi dalam satu kelompok yang lebih banyak dimana komunikator dan komunikan akan saling bertukat pikiran secara dialogis.

Pola komunikasi terdiri dari beberapa macam yaitu, Pola Komunikasi Primer, Pola Komunikasi Sekunder, Pola Komunikasi Linier, dan Pola Komunikasi Sirkuler (Permata, 2013).

1. Pola Komunikasi Primer

   Pola Komunikasi Primer yaitu proses penyampaian komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan simbol sebagai media atau saluran. Pada pola ini terdapat dua lambang yaitu lambang verbal, dan lambang nonverbal. Lambang verbal merupakan lambang yang sering digunakan oleh komunikator untuk mengungkapkan pikirannya yaitu seperti bahasa. Lambang nonverbal yaitu lambang yang untuk berkomunikasi menggunakan isyarat dengan anggota tubuh seperti: mata, kepala, bibir, tangan, jari dan lainnya.

2. Pola Komunikasi Sekunder

   Proses komunikasi yang menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah pemakaian lambang sebagai media pertama. Media kedua ini digunakan ketika sasaran berada pada tempat jauh dan jumlah massa banyak. Proses komunikasi ini semakin lama akan menjadi efektif dan efisien, karena didukung oleh teknologi yang semakin canggih.

3. Pola Komunikasi Linier

   Proses komunikasi yang dilakukan dengan tatap muka *(face to face)* dengan pesan yang disampaikan secara efektif dan ada

perencanaan yang sebelum melakukan komunikasi.

4. Pola Komunikasi Sirkuler

   Sirkuler artinya bulat atau bundar, maka proses komunikasi ini terjadi adanya *feedback* atau umpan balik, hal ini terjadi membuktikan bahwa komunikasi dilakukan berhasil dan proses komunikasi ini berjalan terus menerus.

2.3 Pelayanan Publik

Menurut (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007) mengartikan pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik didefinisikan sebagai 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. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun korporasi memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Menurut (Rasyid, 1998) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan yang dapat memuaskan jasa dari penyelenggaraan pelayanan. Menurut Mahmudi (dalam Sellang, Jamaluddin, & Mustanir, 2019) instansi dalam menyediakan

pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

1. Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta dapat menyediakan fasilitas yang memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional, pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan serta tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi.

Menurut keputusan Menpan No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan yang sebagai panganan dan pendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dalam persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Seperti unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan penyelesaian masalah dalam pelaksanaan pelayanan publik. Serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran (Jika Ada).
3. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat menyelesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dalam memberikan pelayanan publik harus dengan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pemimpin penyelenggara publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan

penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana pada tempat kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi bagi sarana pelayanan publik seharusnya memadai, mudah dijangkau, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, memberikan pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, ruangan dalam pelayanan harus bersih, rapi nyaman, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

2.3.1 Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah *responsiveness*/responsivitas (Sedarmayanti, 2004) . Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan dayatanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Menurut (Siagian, 2000) mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Sugandi, 2011).

2.4 Pelayanan Hukum Kejaksaan

Berdasarkan Peraturan Kejaksaan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Pelayanan Hukum adalah layanan yang diberikan oleh Jaksa Pengacara Negara secara tertulis, lisan, maupun melalui sistem elektronik kepada masyarakat, terkait masalah perdata dan tata usaha negara dalam bentuk konsultasi dan pemberian informasi yang tidak terkait dengan kepentingan Negara atau

Pemerintah.

Peraturan pelayanan publik telah diatur dalam kejaksaan sendiri yaitu pada Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-011/A/JA/06/2013 tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia, pada Pasal 1 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Publik di Kejaksaan Republik Indonesia meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan admnistratif. Pada petaruran standar pelayanan publik di Kejaksaan Republik Indonesia wajib dilaksanakan oleh pejabat struktural dan staff pelayanan publik. Pada titik acuan pelayanan publik yang dicontoh pertama yaitu pimpinan untuk melakukan pelayanan publik terhadap masyarat baik pelayanan jasa maupun pelayanan administratif oleh pegawai yang ditugaskan pimpinan.

Penerbitan keputusan dari Menteri Pendayagunaan Negara dengan keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang merupakan penyelenggaraan pelayanan publik antara lain :

a. Fungsional, adalah pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
b. Terpusat, adalah pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
c. Terpadu, dibagi menjadi dua, diantaranya:
    1) Terpadu Satu Atap Pola

       Pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
    2) Terpadu Satu pintu Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Tujuan PTSP untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ruang lingkup PTSP

meliputi seluruh pelayanan publik dibidang Hukum, Jasa dan Administratif yang menjadi kewenangan Kejaksaan sebagaimana diatur dalam Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : Per-011/A/JA/06/2013 tanggal 21 juni 2013 tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia, peraturan dan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

d. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Berdasarkan Peraturan Kejaksaan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang pedoman pelaksanaan penegakan hukum, bantuan hukum, tindakan hukum lain, dan pelayanan hukum di Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara, bahwa untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan wewenang, tugas, dan fungsi Kejaksaan Republik Indonesia di bidang perdata dan tata usaha negara perlu disusun pedoman pelaksanaan bagi Jaksa Pengacara Negara dalam melaksanakan penegakan hukum, bantuan hukum, pertimbangan hukum, tindakan hukum lain, dan pelayanan hukum di bidang perdata dan tata usaha negara secara lebih komprehensif dengan memperhatikan kebutuhan perkembangan hukum masyarakat. Berikut pedoman berdasarkan Peraturan Kejkasaan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021:

A. Ketentuan Umum

1. Wewenang Jaksa Pengacara Negara

   Jaksa Pengacara Negara berwenang memberikan Pelayanan Hukum yang bertujuan untuk membangun kesadaran hukum masyarakat, membantu masyarakat atas akses terhadap hukum, mencegah terjadinya pelanggaran hukum, sekaligus menerima pengaduan hukum dari masyarakat. Pelayanan hukum dilaksanakan dalam bentuk konsultasi dan pemberian informasi di bidang hukum perdata atau tata usaha negara kepada

masyarakat, baik perorangan atau badan hukum, yang dapat diberikan secara lisan, tertulis, maupun melalui sistem elektronik.

2. Ruang Lingkup Pelayanan Hukum
   a. Pelayanan Hukum terbatas pada permasalahan perdata dan tata usaha negara
   b. Jaksa Pengacara Negara tidak melakukan analisis dan verifikasi secara formal dan materiel terhadap data dan fakta yang disampaikan oleh pemohon, oleh karena itu Jaksa Pengacara Negara tidak dapat memberikan penilaian ataupun pembenaran terhadap permasalahan yang disampaikan; namun hanya memberikan konsultasi mengenai permasalahan hukum yang disampaikan berdasarkan hukum serta peraturan perundang-undangan, termasuk hak dan kewajiban pemohon.
3. Prinsip Pelayanan Hukum

   Kegiatan Pelayanan Hukum dilaksanakan berdasarkan prinsip sebagai berikut:
   a. Objektif Profesional

      Jaksa Pengacara Negara memberikan Konsultasi Hukum secra objektif pada aspek hukum formal di bidang hukum perdata dan/atau hukum administrasi negara
   b. Tanpa Menimbulkan Beban Biaya

      Pemohon tidak dibebani biaya atas Pelayanan Hukum yang diberikan Jaksa Pengacara Negara
   c. Berkualitas

      Jaksa Pengacara Negara harus mempunyai kompetensi terkait permasalahan yang disampaikan pemohon. Jika diandang perlu pelaksanaan pelayanan hukum dapat dikonsultasikan kepada pimpinan satuan kerja
   d. Menghindari Benturan Kepentingan

      Jaksa Pengacara Negara memberikan pelayanan hukum menghindari benturan kepentingan dan tidak mencampuri

proses penanganan selanjutnya atas permasalahan hukum yang ditanyakan.

4. Pengendalian dan Koordinasi

   Pelayanan Hukum tidak diberikan kepada:

   a. Perorangan atau badan hukum bukan milik negara yang telah didampingi advokat;
   b. Perorangan atau atau badan hukum bukan milik negara yang sedang atau telah menjalani proses hukum di pengadilan, untuk menghindari adanya perbedaan pendapat hukum atau mencampuri proses hukum yang sedang berlangsung; atau
   c. Permohonan yang juga diselamatkan kepada instansi lain, untuk menghindari adanya perbedaan pendapat hukum atau mencampuri proses hukum yang sedang berlangsung.

B. Mekanisme

1. Persiapan

   a. Jaksa Pengacra Negara membuat telaahan atas permohonan pelayanan hukum yaang diajukan secara tertulis, yang memuat analisis hukum yang lengkap dengan kategori:
      1). Pemohon layak mendapat pelayanan hukum;
      2). Pemohon tidak didampingi advokat;
      3). Objek permasalahan dalam ruang lingkup hukum perdata dan/atau hukum tata usaha negara; da/atau
      4). Tidak mengandung *conflict of interest* dengan tugas dan fungsi Kejaksaan pada bidang lain.
   b. Permohonan Pelayanan Hukum secara lisan yang memenuhi kategori sebagaimana dimaksud dalam huruf a dapat langsung diberikan Pelayanan Hukum oleh Jaksa Pengacara Negara atas persetujuan kepala satuan kerja
   c. Kepala satuan kerja yang memberikan Pelayanan Hukum Permasalahan Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara Penting wajib melaorkan kepada Jaksa Agung Muda Perdata dan Tata Usaha Negara secaara berjenjang.
   d. Surat perintah kepada Jaksa Pengacara Negara untuk

melakukan Pelayanan Hukum dapat bersifat isidentil ataupun eilayah atau waktu tertentu, termasuk piket Jaksa Pengacara Negara pada pos pelayanan hukum gratis.

2. Pelaksanaan

a. Pelayanan Hukum Secara Lisan

Jaksa Pengacara Negara dalam memberikan Pelayanan Hukum secara lisan, dalam bentuk kosnultasi dan pemberian informasi kepada pemohon yang ditindaklanjuti dengan laporan dalam bentuk nota dinas kepada satuan kerja.

b. Pelayanan Hukum Secara Tertulis

1). Jaksa Pengacara Negara dalam memberikan pelayanan hukum secara tertulis disusun dalam format sederhana, akurat dan berkualitas dengan persetujuan kepala satuan kerja

2). Jaksa Pengacara Negara membuat kajian Pelayanan Hukum dengan format sebagai berikut:

a) Dasar

Dasar berisi dasar pemberian Pelayanan Hukum

b). Permasalahan

Permasalahan berisi pertanyaan atau masalah pokok yang disampaikan pemohon

c). Analisis

Analisis berisi ulasan terhadap kasus pertanyaan atau masalah pokok dikaitkan dengan perundang-undangan yang relevan

d). Kesimpulan

Kesimpulan berisi jawaban atas pertanyaan atau masalah pokok sebagaimana dalam huruf b)

e). Saran

Jaksa Pengacara Negara Negara dapat memberikan saran jika diperlukan

3). Berdasarkan kajian Jaksa Pengacara Negara sebagaimana dimaksud dalam angka 2), pimpinan satuan kerja

menyampaikan hasil Pelayanan Hukum dalam bentuk surat kepada pemohon Pelayanan Hukum

2.4.1 Hubungan Pelayanan Hukum Gratis Pada Publik Terhadap Citra Positif Kejaksaan Tinggi Lampung

Adanya pelayanan hukum gratis ini bagi masyarakat yaitu, untuk memberi akses masyarakat yang belum paham harus kemana untuk mencari informasi dan sebagai tempat pengaduan seputar permasalahan hukum yang mana menjadi kebutuhan masyarakat. Hal ini juga karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai fungsi dari pelayanan hukum gratis dan tugas dari Jaksa Pengacara Negara (JPN).

Tidak bisa dipungkiri salah satu yang menyebabkan kurang dikenalnya tentang fungsi dan peran ini adalah keinginan masyarakat untuk mengetahui hal tersebut (tentang hukum) sangat rendah atau terkesan kurang diminati. Masyarakat sudah takut duluan jika membicarakan tentang hukum, apalagi di zaman yang sekarang ini pola pikir masyarakat tentang hukum yang ada di Indonesia adalah selalu runcing kebawah dan tumpul keatas. Maksudnya hukum yang dimaksud adalah selalu membela orang yang kaya ketimbang orang yang miskin, atau hukum selalu membela mereka yang punya jabatan dan mengesampingkan mereka yang tidak punya jabatan atau masyarakat biasa (Maringka, 2022).

Menurut (Hardiyansyah,2011) menyimpulkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan kepada masyarakat berkewajiban memberikan pelayanan terbaik (prima) sehingga mampu memuaskan masyarakatnya. Karenanya, banyak instansi pemerintahan mulai berbenah terhadap mutu pelayanan yang selama ini didapatkan masyarakat, baik dari segi mekanisme pelayanan, tata cara atau prosedur pelayanan, serta perbaikan fasilitas yang menunjang pelayanan

Pelayanan yang maksimal kepada masyarakat mampu meningkatkan penilaian positif kepada pemerintah dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan. Dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat tidak semata mata hanya mengenai pemberian pelayanan kepada masyarakat, dikarenakan kualitas pelayanan dapat menjadi poin utama dalam membangun citra sebuah instansi pemerintah maupun lembaga negara yang lain. Semakin baik sebuah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka kepercayaan masyarakat dapat meningkat dengan sendirinya. Akan tetapi sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang maksimal maka kepercayaan dan kepuasan masyarakat akan menurun. Oleh karena itu, merujuk pada pernyataan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No. 63 tahun 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (Elia dan Tri, 2025)

Menurut (Barata dalam Rusyidi, 2017) , yang termasuk konsep dari pelayanan prima berdasarkan A6, yaitu: *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *ability* (kemampuan), *appearance* (penampilan), dan *accountability* (tanggung jawab). Penerapan pelayanan prima memiliki tujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan maka terciptalah kepuasan pelanggan.

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Gambaran Umum Instansi

3.1.1 Sejarah Kejaksaan Tinggi Lampung

Istilah Kejaksaan sebenarnya sudah ada sejak lama di Indonesia. Pada zaman kerajaan Hindu-Jawa di Jawa Timur, yaitu pada masa Kerajaan Majapahit, istilah dhyaksa, adhyaksa, dan dharmadhyaksa sudah mengacu pada posisi dan jabatan tertentu di kerajaan. Istilah-istilah ini berasal dari bahasa kuno, yakni dari kata-kata yang sama dalam Bahasa Sansekerta.

Seorang peneliti Belanda, W.F. Stutterheim mengatakan bahwa dhyaksa adalah pejabat negara di zaman Kerajaan Majapahit, tepatnya di saat Prabu Hayam Wuruk tengah berkuasa (1350-1389 M). Dhyaksa adalah hakim yang diberi tugas untuk menangani masalah peradilan dalam sidang pengadilan. Para dhyaksa ini dipimpin oleh seorang adhyaksa, yakni hakim tertinggi yang memimpin dan mengawasi para dhyaksa tadi.

Kesimpulan ini didukung peneliti lainnya yakni H.H. Juynboll, yang mengatakan bahwa adhyaksa adalah pengawas (opzichter) atau hakim tertinggi (oppenrrechter). Krom dan Van Vollenhoven, juga seorang peneliti Belanda, bahkan menyebut bahwa patih terkenal dari Majapahit yakni Gajah Mada, juga adalah seorang adhyaksa.

Pada masa pendudukan Belanda, badan yang ada relevansinya dengan jaksa dan Kejaksaan antara lain adalah Openbaar Ministerie. Lembaga ini yang menitahkan pegawai-pegawainya berperan sebagai Magistraat dan Officier van Justitie di dalam sidang Landraad (Pengadilan Negeri), Jurisdictie Geschillen (Pengadilan Justisi) dan Hooggerechtshof (Mahkamah Agung) dibawah perintah langsung dari Residen / Asisten Residen.

Hanya saja, pada prakteknya, fungsi tersebut lebih cenderung sebagai perpanjangan tangan Belanda belaka. Dengan kata lain, jaksa dan

Kejaksaan pada masa penjajahan belanda mengemban misi terselubung yakni antara lain:

a. Mempertahankan segala peraturan Negara
b. Melakukan penuntutan segala tindak pidana
c. Melaksanakan putusan pengadilan pidana yang berwenang

Fungsi sebagai alat penguasa itu akan sangat kentara, khususnya dalam menerapkan delik-delik yang berkaitan dengan hatzaai artikelen yang terdapat dalam Wetboek van Strafrecht (WvS).

Peranan Kejaksaan sebagai satu-satunya lembaga penuntut secara resmi difungsikan pertama kali oleh Undang-Undang pemerintah zaman pendudukan tentara Jepang No. 1/1942, yang kemudian diganti oleh Osamu Seirei No.3/1942, No.2/1944 dan No.49/1944. Eksistensi kejaksaan itu berada pada semua jenjang pengadilan, yakni sejak Saikoo Hoooin (pengadilan agung), Koootooo Hooin (pengadilan tinggi) dan Tihooo Hooin (pengadilan negeri). Pada masa itu, secara resmi digariskan bahwa Kejaksaan memiliki kekuasaan untuk:

1. Mencari (menyidik) kejahatan dan pelanggaran
2. Menuntut Perkara
3. Menjalankan putusan pengadilan dalam perkara kriminal.
4. Mengurus pekerjaan lain yang wajib dilakukan menurut hukum.

Begitu Indonesia merdeka, fungsi seperti itu tetap dipertahankan dalam Negara Republik Indonesia. Hal itu ditegaskan dalam Pasal II Aturan Peralihan UUD 1945, yang diperjelas oleh Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 1945. Isinya mengamanatkan bahwa sebelum Negara R.I. membentuk badan-badan dan peraturan negaranya sendiri sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Dasar, maka segala badan dan peraturan yang ada masih langsung berlaku.
Karena itulah, secara yuridis formal, Kejaksaan R.I. telah ada sejak kemerdekaan Indonesia diproklamasikan, yakni tanggal 17 Agustus

1945. Dua hari setelahnya, yakni tanggal 19 Agustus 1945, dalam rapat Panitia Persiapan Kemerdekaan Indonesia (PPKI) diputuskan kedudukan Kejaksaan dalam struktur Negara Republik Indonesia, yakni dalam lingkungan Departemen Kehakiman.

Kejaksaan RI terus mengalami berbagai perkembangan dan dinamika secara terus menerus sesuai dengan kurun waktu dan perubahan sistem pemerintahan. Sejak awal eksistensinya, hingga kini Kejaksaan Republik Indonesia telah mengalami 22 periode kepemimpinan Jaksa Agung. Seiring dengan perjalanan sejarah ketatanegaraan Indonesia, kedudukan pimpinan, organisasi, serta tata cara kerja Kejaksaan RI, juga juga mengalami berbagai perubahan yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi masyarakat, serta bentuk negara dan sistem pemerintahan.

Menyangkut Undang-Undang tentang Kejaksaan, perubahan mendasar pertama berawal tanggal 30 Juni 1961, saat pemerintah mengesahkan Undang-Undang Nomor 15 tahun 1961 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kejaksaan RI. Undang-Undang ini menegaskan Kejaksaan sebagai alat negara penegak hukum yang bertugas sebagai penuntut umum (pasal 1), penyelenggaraan tugas departemen Kejaksaan dilakukan Menteri / Jaksa Agung (Pasal 5) dan susunan organisasi yang diatur oleh Keputusan Presiden. Terkait kedudukan, tugas dan wewenang Kejaksaan dalam rangka sebagai alat revolusi dan penempatan kejaksaan dalam struktur organisasi departemen, disahkan Undang-Undang Nomor 16 tahun 1961 tentang Pembentukan Kejaksaan Tinggi.

Pada masa Orde Baru ada perkembangan baru yang menyangkut Kejaksaan RI sesuai dengan perubahan dari Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1961 kepada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1991, tentang Kejaksaan Republik Indonesia. Perkembangan itu juga mencakup perubahan mendasar pada susunan organisasi serta tata cara institusi Kejaksaan yang didasarkan pada adanya Keputusan Presiden No. 55 tahun 1991 tertanggal 20 November 1991.

Masa Reformasi hadir ditengah gencarnya berbagai sorotan terhadap pemerintah Indonesia serta lembaga penegak hukum yang ada, khususnya dalam penanganan Tindak Pidana Korupsi. Karena itulah, memasuki masa reformasi Undang-undang tentang Kejaksaan juga mengalami perubahan, yakni dengan diundangkannya Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2004 untuk menggantikan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1991. Kehadiran undang-undang ini disambut gembira banyak pihak lantaran dianggap sebagai peneguhan eksistensi Kejaksaan yang merdeka dan bebas dari pengaruh kekuasaan pemerintah, maupun pihak lainnya.

Dalam Undang-Undang No.16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan RI, Pasal 2 ayat (1) ditegaskan bahwa "Kejaksaan R.I. adalah lembaga pemerintah yang melaksanakan kekuasaan negara dalam bidang penuntutan serta kewenangan lain berdasarkan undang-undang". Kejaksaan sebagai pengendali proses perkara (Dominus Litis), mempunyai kedudukan sentral dalam penegakan hukum, karena hanya institusi Kejaksaan yang dapat menentukan apakah suatu kasus dapat diajukan ke Pengadilan atau tidak berdasarkan alat bukti yang sah menurut Hukum Acara Pidana. Disamping sebagai penyandang Dominus Litis, Kejaksaan juga merupakan satu-satunya instansi pelaksana putusan pidana (executive ambtenaar). Karena itulah, Undang-Undang Kejaksaan yang baru ini dipandang lebih kuat dalam menetapkan kedudukan dan peran Kejaksaan RI sebagai lembaga negara pemerintah yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan.

Mengacu pada UU tersebut, maka pelaksanaan kekuasaan negara yang diemban oleh Kejaksaan, harus dilaksanakan secara merdeka. Penegasan ini tertuang dalam Pasal 2 ayat (2) UU No. 16 Tahun 2004, bahwa Kejaksaan adalah lembaga pemerintah yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan secara merdeka. Artinya, bahwa dalam melaksanakan fungsi, tugas dan wewenangnya terlepas dari pengaruh

kekuasaan pemerintah dan pengaruh kekuasaan lainnya. Ketentuan ini bertujuan melindungi profesi jaksa dalam melaksanakan tugas profesionalnya. UU No. 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan R.I. juga telah mengatur tugas dan wewenang Kejaksaan sebagaimana ditentukan dalam Pasal 30, yaitu :

(1) Di bidang pidana, Kejaksaan mempunyai tugas dan wewenang:
   a. Melakukan penuntutan;
   b. Melaksanakan penetapan hakim dan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap;
   c. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan putusan pidana bersyarat, putusan pidana pengawasan, dan keputusan bersyarat;
   d. Melaksanakan penyidikan terhadap tindak pidana tertentu berdasarkan undang-undang;
   e. Melengkapi berkas perkara tertentu dan untuk itu dapat melakukan pemeriksaan tambahan sebelum dilimpahkan ke pengadilan yang dalam pelaksanaannya dikoordinasikan dengan penyidik.
(2) Di bidang perdata dan tata usaha negara, Kejaksaan dengan kuasa khusus dapat bertindak di dalam maupun di luar pengadilan untuk dan atas nama negara atau pemerintah
(3) Dalam bidang ketertiban dan ketentraman umum, Kejaksaan turut menyelenggarakan kegiatan:
   a. Peningkatan kesadaran hukum masyarakat;
   b. Pengamanan kebijakan penegakan hukum;
   c. Pengamanan peredaran barang cetakan;
   d. Pengawasan aliran kepercayaan yang dapat membahayakan masyarakat dan negara;
   e. Pencegahan penyalahgunaan dan/atau penodaan agama;
   f. Penelitian dan pengembangan hukum statistik kriminal.

Selain itu, Pasal 31 UU No. 16 Tahun 2004 menegaskan bahwa Kejaksaan dapat meminta kepada hakim untuk menetapkan seorang terdakwa di rumah sakit atau tempat perawatan jiwa, atau tempat lain

yang layak karena bersangkutan tidak mampu berdiri sendiri atau disebabkan oleh hal-hal yang dapat membahyakan orang lain, lingkungan atau dirinya sendiri. Pasal 32 Undang-Undang No. 16 Tahun 2004 tersebut menetapkan bahwa di samping tugas dan wewenang tersebut dalam undang-undang ini, Kejaksaan dapat diserahi tugas dan wewenang lain berdasarkan undang-undang. Selanjutnya Pasal 33 mengatur bahwa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Kejaksaan membina hubungan kerjasama dengan badan penegak hukum dan keadilan serta badan negara atau instansi lainnya. Kemudian Pasal 34 menetapkan bahwa Kejaksaan dapat memberikan pertimbangan dalam bidang hukum kepada instalasi pemerintah lainnya.

Pada masa reformasi pula Kejaksaan mendapat bantuan dengan hadirnya berbagai lembaga baru untuk berbagi peran dan tanggungjawab. Kehadiran lembaga-lembaga baru dengan tanggung jawab yang spesifik ini mestinya dipandang positif sebagai mitra Kejaksaan dalam memerangi korupsi. Sebelumnya, upaya penegakan hukum yang dilakukan terhadap tindak pidana korupsi, sering mengalami kendala. Hal itu tidak saja dialami oleh Kejaksaan, namun juga oleh Kepolisian RI serta badan-badan lainnya. Kendala tersebut antara lain:

1. Modus operandi yang tergolong canggih
2. Pelaku mendapat perlindungan dari korps, atasan, atau teman-temannya
3. Objeknya rumit (compilicated), misalnya karena berkaitan dengan berbagai peraturan
4. Sulitnya menghimpun berbagai bukti permulaan
5. Manajemen sumber daya manusia
6. Perbedaan persepsi dan interprestasi (di kalangan lembaga penegak hukum yang ada)
7. Sarana dan prasarana yang belum memadai
8. Teror psikis dan fisik, ancaman, pemberitaan negatif, bahkan penculikan serta pembakaran rumah penegak hukum

Upaya pemberantasan korupsi sudah dilakukan sejak dulu dengan pembentukan berbagai lembaga. Kendati begitu, pemerintah tetap mendapat sorotan dari waktu ke waktu sejak rezim Orde Lama. Undang-Undang Tindak Pidana Korupsi yang lama yaitu UU No. 31 Tahun 1971, dianggap kurang bergigi sehingga diganti dengan UU No. 31 Tahun 1999. Dalam UU ini diatur pembuktian terbalik bagi pelaku korupsi dan juga pemberlakuan sanksi yang lebih berat, bahkan hukuman mati bagi koruptor. Belakangan UU ini juga dipandang lemah dan menyebabkan lolosnya para koruptor karena tidak adanya Aturan Peralihan dalam UU tersebut. Polemik tentang kewenangan jaksa dan polisi dalam melakukan penyidikan kasus korupsi juga tidak bisa diselesaikan oleh UU ini.

Akhirnya, UU No. 30 Tahun 2002 dalam penjelasannya secara tegas menyatakan bahwa penegakan hukum dan pemberantasan korupsi yang dilakukan secara konvensional selama ini terbukti mengalami berbagai hambatan. Untuk itu, diperlukan metode penegakan hukum luar biasa melalui pembentukan sebuah badan negara yang mempunyai kewenangan luas, independen, serta bebas dari kekuasaan manapun dalam melakukan pemberantasan korupsi, mengingat korupsi sudah dikategorikan sebagai *extraordinary crime*. Karena itu, UU No. 30 Tahun 2002 mengamanatkan pembentukan pengadilan Tindak Pidana Korupsi yang bertugas dan berwenang memeriksa dan memutus tindak pidana korupsi. Sementara untuk penuntutannya, diajukan oleh Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (KPK) yang terdiri dari Ketua dan 4 Wakil Ketua yang masing-masing membawahi empat bidang, yakni Pencegahan, Penindakan, Informasi dan Data, Pengawasan internal dan Pengaduan masyarakat. Dari ke empat bidang itu, bidang penindakan bertugas melakukan penyidikan dan penuntutan. Tenaga penyidiknya diambil dari Kepolisian dan Kejaksaan RI. Sementara khusus untuk penuntutan, tenaga yang diambil adalah pejabat fungsional Kejaksaan. Hadirnya KPK menandai perubahan fundamental dalam hukum acara pidana, antara lain di bidang penyidikan.

3.1.2 Logo Kejaksaan Tinggi Lampung

Gambar 1 Logo Kejaksaan Tinggi Lampung

Arti Logo Kejaksaan Tinggi Lampung:

1. **Bintang bersudut tiga.**

   Bintang adalah salah satu benda alam ciptaan Tuhan Yang Maha Esa yang tinggi letaknya dan memancarkan cahaya abadi. Sedangkan jumlah tiga buah merupakan pantulan dari Trapsila Adhyaksa sebagai landasan kejiwaan warga Adhyaksa yang harus dihayati dan diamalkan.

2. **Pedang**

   Senjata pedang melambangkan kebenaran, senjata untuk membasmi kemungkaran/kebathilan dan kejahatan.

3. **Timbangan**

   Timbangan adalah lambang keadilan, keadilan yang diperoleh melalui keseimbangan antara suratan dan siratan rasa.

4. **Padi Dan Kapas**

   Padi dan kapas melambangkan kesejahteraan dan kemakmuran yang menjadi dambaan masyarakat

5. **Seloka ”Satya Adhi Wicaksana”**

   Merupakan Trapsila Adhyaksa yang menjadi landasan jiwa dan raihan cita-cita setiap warga Adhyaksa dan mempunyai arti serta makna:

   a. **Satya :** Kesetiaan yang bersumber pada rasa jujur, baik terhadap Tuhan Yang Maha Esa, terhadap diri pribadi dan keluarga maupun kepada sesama

manusia.

b. **Adhi** : kesempurnaan dalam bertugas dan yang berunsur utama, bertanggungjawab baik terhadap Tuhan Yang Maha Esa, terhadap keluarga dan terhadap sesama manusia.

c. **Wicaksana** : Bijaksana dalam tutur-kata dan tingkah laku, khususnya dalam penerapan kekuasaan dan kewenangannya. Warna kuning diartikan luhur, keluhuran makna yang dikandung dalam gambar/lukisan, keluhuran yang dijadikan cita-cita.

- **Warna kuning** diartikan luhur, keluhuran makna yang dikandung dalam gambar/lukisan, keluhuran yang dijadikan cita- cita.
- **Warna hijau** diberi arti tekun, ketekunan yang menjadi landasan pengraihan cita-cita.

3.1.3 Lokasi Penelitian

Lokasi Kejaksaan Tinggi Lampung (Kejati) beralamat di Jl. Jaksa Agung R. Soeprapto No.226, Talang, Kec. Teluk betung Selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung 35224

Gambar 2 Lokasi Penelitian

3.1.4 Visi Misi Kejaksaan Tinggi Lampung

Visi

"Menjadi Lembaga Penegak Hukum yang Professional dan Akuntabel"

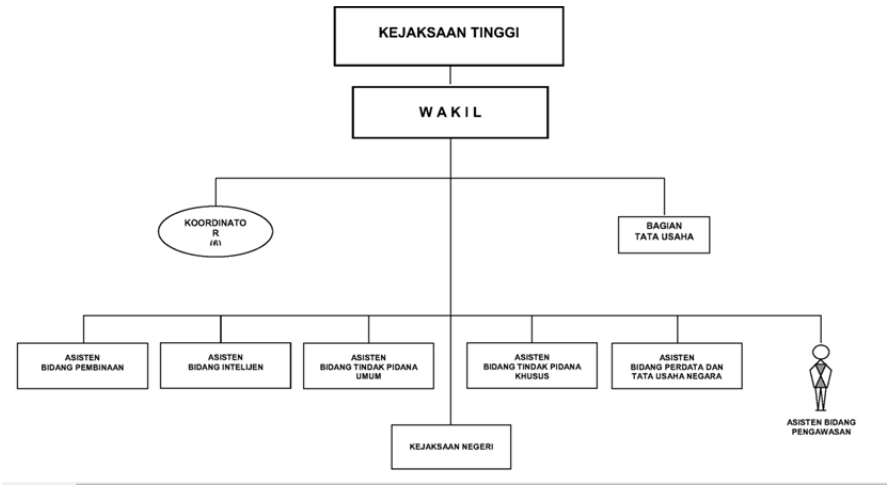
Dengan Penjelasan :

1. Lembaga Penegak Hukum: Kejaksaan RI sebagai salah satu lembaga penegak hukum di Indonesia yang mempunyai tugas dan fungsi sebagai penyidik pada tindak pidana tertentu, penuntut umum, pelaksana penetapan hakim, pelaksana putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap, melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan putusan pidana bersyarat, pidana pengawasan dan lepas bersyarat, bertindak sebagai Pengacara Negara serta turut membina ketertiban dan ketentraman umum melalui upaya antara lain : meningkatkan kesadaran hukum masyarakat, Pengamanan kebijakan penegakan hukum dan Pengawasan Aliran Kepercayaan dan penyalahgunaan penodaan agama
2. Profesional: Segenap aparatur Kejaksaan RI dalam melaksanakan tugas didasrkan atas nilai luhur TRI KRAMA ADHYAKSA serta kompetensi dan kapabilitas yang ditunjang dengan pengetahuan dan wawasan yang luas serta pengalaman kerja yang memadai dan berpegang teguh pada aturan serta kode etik profesi yang berlaku
3. Proporsional: Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Kejaksaan selalu memakai semboyan yakni menyeimbangkan yang tersurat dan tersirat dengan penuh tanggungjawab, taat azas, efektif dan efisien serta penghargaan terhadap hak-hak publik
4. Akuntabel: Bahwa kinerja Kejaksaan Republik Indonesia dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Misi

1. Meningkatkan Peran Kejaksaan Republik Indonesia Dalam Program Pencegahan Tindak Pidana
2. Meningkatkan Professionalisme Jaksa Dalam Penanganan Perkara Tindak Pidana
3. Meningkatkan Peran Jaksa Pengacara Negara Dalam Penyelesaian Masalah Perdata dan Tata Usaha Negara
4. Mewujudkan Upaya Penegakan Hukum Memenuhi Rasa Keadilan Masyarakat
5. Mempercepat Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola Kejaksaan Republik Indonesia yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

3.1.5 Stuktur Organisasi Kejaksaan Tinggi Lampung



Gambar 3 Struktur Organisasi Kejaksaan Tinggi Lampung

3.2 Gambaran Sub Instansi

3.2.1 Gambaran Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara

Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara mempunyai tugas dan fungsi Kejaksaan dalam bidang perdata dan tata usaha negara di daerah hukumnya.

Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program kerja;
2. Pelaksanaan penegakan hukum, bantuan hukum, pertimbangan hukum, dan tindakan hukum lain, serta pelayanan hukum di bidang perdata dan tata usaha negara;
3. Koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan di bidang perdata dan tata usaha negara;
4. Pelaksanaan hubungan kerja dengan instansi atau lembaga baik di dalam negeri maupun di luar negeri; dan
5. Pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan penegakan hukum, bantuan hukum, pertimbangan hukum, dan tindakan hukum lain, serta pelayanan hukum di bidang perdata dan tata usaha negara.

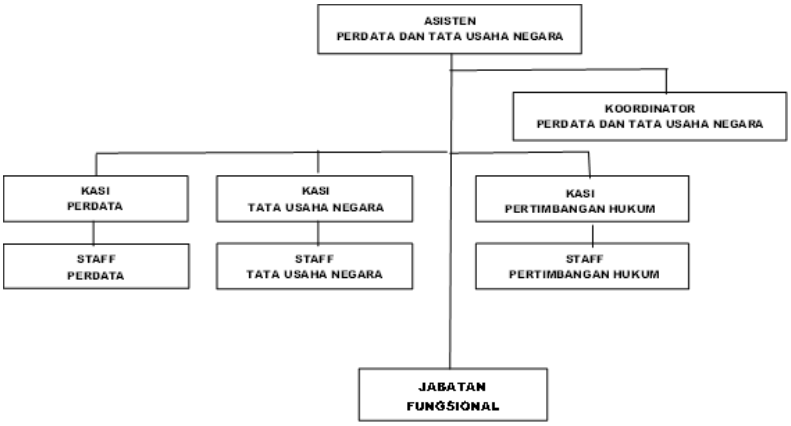
   Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara terdiri atas:

   - Seksi Perdata
   - Seksi Tata Usaha Negara
   - Seksi Pertimbangan Hukum

Masing-masing Seksi mempunyai tugas, yaitu:

1) Seksi Perdata mempunyai tugas melaksanakan pemberian bantuan hukum di bidang perdata dan forum arbitrase, serta penegakan hukum.
2) Seksi Tata Usaha Negara mempunyai tugas melaksanakan pemberian jasa hukum di bidang tata usaha negara.
3) Seksi Pertimbangan Hukum mempunyai tugas melaksanakan pemberian pertimbangan hukum, tindakan hukum lain, dan pelayanan hukum di bidang perdata.

3.2.2 Struktur Organisasi Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN) Kejaksaan Tinggi Lampung



Gambar 4 Struktur Organisasi Bidang Datun Kejati Lampung

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan tugas akhir yang berjudul "**Pola Pelayanan Publik Jaksa Pengacara Negara (JPN) Kejaksaan Tinggi Lampung dalam Memberikan Pelayanan Hukum Gratis"** dapat disimpulkan bahwa:

1. Pola pelayananan pada pelayanan hukum gratis yang diberikan oleh Jaksa Pengacara Negara (JPN) di Kejaksaan Tinggi Lampung memiliki pola yang terstruktur serta bersifat proaktif dan responsif. Pola pelayanan proaktif JPN melakukan pelayanan dengan sistem jemput bola, dimana mereka erjun langsung pada masyarakat melalui pos-pos pelayanan. Sedangkan pada pola pelayanan responsif mereka melakukan pelaynan melalui website pelayanan Halo JPN, dimana masyarakat dapat melakukan pelayanan dimana dan kapan saja tanpa perlu datang ke tempat pelayanan. Pada pola ini JPN dengan responsif memberikan jawaban selama 3x244 jam kerja. Pola pelayanan yang baik adalah mengacu pada pola komunikasi, sehingga komunikasi menjadi faktor kunci dalam keberhasilan pelayanan hukum gratis. Pola komunikasi pada pelayanan hukum gratis oleh Jaksa Pengacara Negara (JPN) Kejaksaan Tinggi Lampung menggunakan pola komunikasi primer dan sirkuler. Pola komunikasi primer yaitu interaksi langsung secara tatap muka di pos-pos pelayanan hukum gratis. Dalam interaksi ini, JPN tidak hanya menggunakan komunikasi *verbal* (lisan) untuk menjelaskan informasi hukum, tetapi juga komunikasi *nonverbal* seperti ekspresi wajah dan gerak tubuh lainnya pada saat JPN dan masyaraakat melakukan interaksi komunikasi contohnya seperti masyarakat yang menganggukan kepala disaat mengerti dengan informasi yang disampaikan oleh JPN. Sedangkan pola komunikasi sirkuler karena pola komunikasi yang memungkinkan terjadinya umpan balik *(feedback)* akan membantu JPN dalam mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pola pelayanannya secara berkelanjutan. Meskipun JPN berperan sebagai komunikator utama yang memulai percakapan dengan penyampaian informasi, masyarakat sebagai komunikan dapat secara

langsung memberikan umpan balik, mengajukan pertanyaan, dan meminta penjelasan terkait permasalahan atau pertanyaan yang diajukan. Proses yang melibatkan dialog atau komunikasi dua arah yang menimbulkan adanya umpan balik *(feedback)* dari masyarakat yang sangat penting untuk mencapai kesamaan makna, memastikan bahwa pesan yang dimaksud JPN dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat.

2. Pelaksanaan pelayanan hukum gratis ini tidak lepas dari berbagai kendala. Kendala pelaksanaan hukum gratis baik dari faktor internal maupun eksternal seperti kurangnya fasilitas atau 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. Kendala-kendala seperti ini yang menjadikan proses pelaksanaan pelayanan hukum gratis menjadi terkendala.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi langsung kepada masyarakat walaupun sudah ada pos pelayanan hukum, sosialisasi menggunakan media sosial, memanfaatkan radio atau televisi lokal untuk sosialisasi pelayanan hukum gratis. Selain itu membuat materi edukasi hukum yang menggunakan visual, sederhana dan mudah diakses (infografis, iklan layanan masyarakat, brosur).
2. Jaksa Pengacara Negara (JPN) dapat bekerja sama dengan pihak eksternal dimana pos pelayanan hukum gratis berada, seperti bekerja sama kepada operator Mall dan Stasiun untuk dapat menginformasikan bahwasanya terdapat pelayanan hukum gratis kepada masyarakat.
3. .Jaksa Pengacara Negara (JPN) memberikan tempat atau akses masyarakat untuk memberikan kritik dan saran seperti kotak kritik dan saran di setiap

pos-pos pelayanan hukum gratis, ini sangat penting karena dapat digunakan untuk mengevalusi pelaksanaan pelayanan hukum gratis.

4. Menetapkan pos pelayanan di tempat yang strategis dan *propper*, yang mana masyarakat dapat menjangkau pos pelayanan tersebut
5. Menyediakan panduan atau alur pelaksanaan pelayanan hukum gratis, agar masyarakat yang datang tidak bingung terhadap alur pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Cangara, H. (2016). Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Pers.

Effendi. Onong. (1997). Ilmu Komunikasi Dan Praktek. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.

Hardiyansyah. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi Dilengkapi dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Lasswell, Harold. (1960). The Structure and Function of Communication in Society, Urbana: University of Illinois Press.

Mulyana. D. (2008). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Jurnal dan Skripsi:

Agustina, R. (2022). Pola Komunikasi Pelayanan Publik PT. Pos Indonesia Wilayah Kota Palembang. *Jurnal Inovasi. 16 (1), 42-49.*

Aulia. G. N., Hidayat, B. *(2023).* Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Prima Di Kejaksaan Negeri. *Unes Law Review. 5 (3)*. P-ISSN: 2654-3605.

Desta, L dan Ade, P. (2023). Pola Komunikasi Pelayanan Publik pada Aplikasi "JENDELAKU" di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Audiens, 2 (2), 204-210.*

Islami, F. F., Syuryani, S., & Adriaman, M. (2024). Pelaksanaan Bantuan Hukum di Kejaksaan Pada Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (Datun) Berdasarkan Peraturan Kejaksaan Republik Indonesia No. 7 Tahun 2021. *Sakato Law Journal, 2(2), 21-28.*

Nasution, D. N. (2021). Pola Komunikasi Dalam Penyampaian Informasi Antara Pimpinan Dan Bawahan PT. Domas Agrointi Prima. (Skripsi). Universitas Medan Area.

Williamto, Noora, & Dewi. (2022). Pelayanan Prima Dan Faktor-Faktornya Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, Vol 2 ()1 E-ISSN: 2829-9310*

Sumber Lainnya:

Diakses pada 21 Mei 2025 pukul 17.00 WIB
https://kejati-lampung.kejaksaan.go.id/
https://peraturan.bpk.go.id/Details/195550/uu-no-11-tahun-2021 Diakses pada 20 Mei 2025 pukul 13.00 WIB.

Peraturan Kejaksaan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penegakan Hukum, Bantuan Hukum, Pertimbangan Hukum, Tindakan Hukum Lain, dan Pelayanan Hukum di Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara. https://peraturan.bpk.go.id/Details/226090/peraturan-kejaksaan-no-7-tahun-2021
Diakses pada tanggal 20 Mei 2025 puul 10.30 WIB.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Kejaksaan Republik Indonesia
Website Resmi Kejaksaan Tinggi Lampung