

**PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN  
SEMARANG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 5 TAHUN 2014  
TENTANG APARATUR SIPIL NEGARA**

**Pujianto Tri Raharjo**

**([pujiantotriraharjo@gmail.com](mailto:pujiantotriraharjo@gmail.com))**

**UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI  
(UNDARIS)**

**Hono Sejati**

**([honosejati@gmail.com](mailto:honosejati@gmail.com))**

**UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI  
(UNDARIS)**

**Any Farida**

**([anyfarida@gmail.com](mailto:anyfarida@gmail.com))**

**UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI  
(UNDARIS)**

**Naya Amin Zaini**

**([nayaaminzaini@gmail.com](mailto:nayaaminzaini@gmail.com))**

**UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI  
(UNDARIS)**

---

**ABSTRAK**

Lembaga Kejaksaan salah satu unsur sistem peradilan pidana mempunyai kedudukan yang penting dan peranannya yang strategis di dalam suatu negara hukum karena Lembaga Kejaksaan menjadi filter antara proses penyidikan dan proses pemeriksaan di persidangan, sehingga keberadaannya dalam kehidupan masyarakat harus mampu mengemban tugas penegakan hukum, untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia. Berdasarkan latar belakang tersebut maka fokus penelitian ini pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang dalam melakukan pelayanan kepada publik berdasarkan UU Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, hambatan apa yang ada di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang dalam melaksanakan pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, upaya yang dilakukan Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang dalam meningkatkan pelayanan publik.

**Kata Kunci** : Pelayanan, Pegawai Kejaksaan, Kabupaten Semarang, Aparatur Sipil Negara

**PENDAHULUAN**

Negara Indonesia adalah Negara Hukum. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar tahun 1945. Norma ini bermakna bahwa di dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia, hukum merupakan urat nadi aspek kehidupan. Hukum mempunyai posisi strategis dan dominan dalam kehidupan masyarakat berbangsa dan

bernegara. Hukum, sebagai suatu sistem, dapat berperan dengan baik dan benar di tengah masyarakat jika instrumen pelaksanaannya dilengkapi dengan kewenangan-kewenangan dalam bidang penegakan hukum. Salah satu penegakan hukum itu adalah Lembaga Kejaksaan. Sistem hukum menurut L.M. Friedman tersusun dari sub-sub sistem yang berupa substansi hukum, struktur hukum, dan budaya hukum.<sup>1</sup> Ketiga unsur sistem hukum ini sangat menentukan apakah suatu sistem hukum dapat berjalan dengan baik atau tidak.

Penegakan hukum pada dasarnya melibatkan seluruh warga negara Indonesia, dimana dalam pelaksanaannya dilakukan oleh penegak hukum. Penegakan Phukum tersebut dilakukan oleh aparat yang berwenang. Aparat negara yang berwenang dalam pemeriksaan perkara pidana adalah aparat Kepolisian, Kejaksaan dan Pengadilan. Polisi, Jaksa dan Hakim merupakan tiga unsur penegak hukum yang masing-masing mempunyai tugas, wewenang dan kewajiban yang sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Dalam menjalankan tugasnya unsur aparat penegak hukum tersebut merupakan sub sistem dari sistem peradilan pidana. Dalam rangka penegakan hukum ini, masing masing sub sistem tersebut mempunyai peranan yang berbeda- beda sesuai dengan bidangnya serta sesuai dengan ketentuan Perundang- Undangan, akan tetapi secara bersama-sama mempunyai kesamaan dalam tujuan pokoknya yaitu menanggulangi kejahatan dan pemasyarakatan kembali para nara pidana. Bekerjanya masing-masing sub sistem tersebut harus sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan yang mengaturnya. Salah satu sub sistem penegak hukum dari peradilan pidana adalah Lembaga Kejaksaan.

Hukum dan penegakan hukum merupakan sebagian faktor penegakan hukum yang tidak bisa diabaikan karena jika diabaikan akan menyebabkan tidak tercapainya penegakan hukum yang diharapkan. Oleh karena itu, keberadaan Lembaga Kejaksaan salah satu unsur sistem peradilan pidana mempunyai kedudukan yang penting dan peranannya yang strategis di dalam suatu negara hukum karena Lembaga Kejaksaan menjadi filter antara proses penyidikan dan proses pemeriksaan di persidangan,

---

<sup>1</sup>Lawrenca M. Friedman, Hukum Amerika: Sebuah Pengantar, Terjemahan dari American Law An Introduction, 2nd Edition, Alih Bahasa: Wisnu Basuki, Jakarta; Tatanusa, 2001, hlm 6

sehingga keberadaannya dalam kehidupan masyarakat harus mampu mengemban tugas penegakan hukum .

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan undang-undang tentang pelayanan publik.

Sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi berperan sebagai penggerak utama, dan penentu bagi keberhasilan atau kemajuan suatu organisasi, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh semua pihak instansi yang terkait demi tercapainya suatu tujuan, selain faktor Sumber daya Manusia (SDM) tersebut banyak pula faktor-faktor lainnya yang harus pula diperhatikan, karena memang antara faktor yang satu dengan yang lainnya memiliki saling keterkaitan sehingga memiliki satu kesatuan.

Manusia sebagai penggerak organisasi, dalam era pembangunan nasional sangat dirasakan kehadirannya oleh organisasi. Seluruh keluaran organisasi tergantung dari prakarsa dan karya sumber daya manusia. Sehingga hampir disetiap masalah sumber daya manusia sebagai aparatur dipandang sebagai faktor yang menentukan keberhasilan

program. Sehingga berjalannya penyelenggaraan suatu organisasi secara efektif dan efisien sangat ditentukan oleh sumber daya manusia. Untuk menghindari masalah yang akan muncul dalam melaksanakan tugas- tugas umum pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan upaya peningkatan prestasi kerja pegawai dalam rangka meningkatkan efektivitas kerja untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan pemimpin instansi yang mampu mempengaruhi perilaku para pegawainya/ bawahannya (staff), sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsi mereka dapat membantu dan menyelesaikan tugas yang dilakukan bersama dalam mencapai tujuan tersebut.

Lembaga Kejaksaan adalah alat negara penegak hukum, pelindung dan pengayom masyarakat berkewajiban untuk memelihara tegaknya hukum. Lembaga Kejaksaan dengan demikian berperan sebagai penegak hukum. Kejaksaan adalah satu-satunya lembaga negara yang merupakan aparat pemerintah yang berwenang melimpahkan perkara pidana, menuntut pelaku tindak pidana di pengadilan dan melaksanakan penetapan dan putusan hakim pidana, kekuasaan ini merupakan ciri khas dari kejaksaan yang membedakan lembaga-lembaga atau badan-badan penegak hukum lain.

Dalam tindak pidana umum Jaksa hanya sebagai penuntut umum, tetapi dalam tindak pidana khusus dalam hal ini korupsi Jaksa berperan sebagai penyidik dan penuntut umum. Sebagai penyidik maka diperlukan suatu keahlian dan keterampilan yang khusus untuk mencari dan mengumpulkan bukti sehingga dapat diketemukan tersangkanya. Pada dasarnya penyelidikan dan penyidikan setiap tindak pidana merupakan awal dalam penanganan setiap tindak pidana khusus.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, jaksa terkadang tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara baik dan mencapai tujuan secara maksimal, maka dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, jaksa dibantu oleh staff yang merupakan unsur pelayanan terhadap masyarakat. Staff yang diperbantukan adalah merupakan pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai honorer yang ada dikejaksaan.

Staff pegawai negeri sipil ( PNS ) di Kejaksaan negeri Kabupaten Semarang merupakan salah satu pegawai penunjang dalam melaksanakan tugas dan fungsi kejaksaan tersebut.

Keberadaan staff PNS sangat penting karena sangat membantu administrasi maupun kegiatan dilapangan yang ada di kejaksaan negeri kabupaten semarang sebagai pelayan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka metode dan jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris yaitu cara prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan<sup>2</sup>

## **PEMBAHASAN**

### **1. Pelaksanaan Pelayanan Kepada Publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang**

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>3</sup>.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik<sup>4</sup>.

Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang merupakan salah satu institusi negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang selalu diselaraskan dengan kondisi sekarang. Dimana dengan adanya wabah Covid-19 segala pelayanan publik harus sesuai dengan standar protokol kesehatan.

Pegawai ASN berfungsi sebagai:

---

<sup>2</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 1985. Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat. Rajawali Pers. Jakarta. Hlm:52

<sup>3</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>4</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- 1) pelaksana kebijakan publik.
- 2) pelayanan publik dan
- 3) perekat dan pemersatu bangsa.

Pegawai ASN bertugas:

- a. melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas dan
- c. mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Didalam pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang harus menerapkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Standar Pelayanan.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang sudah terdapat sarana pelayanan yang terintegrasi dan terpadu dalam satu wilayah yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk melayani berbagai kebutuhan masyarakat, yang terdiri dari 3 loket yaitu :

- Loket 1 untuk melayani Surat izin Bezuk Tahanan dan Surat Keterangan Tidak Mempunyai Perkara Pidana.
- Loket 2 melayani Pengambilan Barang Bukti.
- Loket 3 untuk Pelayanan Hukum dan Pelayanan Tamu.

Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang dalam pelaksanaan pelayanan publik mempunyai standar pelayanan sebagai berikut :

a. Terdapat kebijakan standar pelayanan dengan motto SIAP (Santun, Ikhlas, Akuntabel dan Prima) dan standar pelayanan tersebut telah dituangkan di dalam Buku Panduan yang harus dilaksanakan oleh petugas di meja PTSP.

b. Telah dibuat beberapa SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan yang terdiri dari:

- SOP PTSP.
- SOP Pelayanan Tilang.
- SOP Pengembalian Barang Bukti.
- SOP Oprasionalisasi Website Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang.

Hal tersebut sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh Ibu Anisa Ariyani sebagai petugas PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang :<sup>5</sup>

“iya mas,, disini sudah diterapkan semuanya, termasuk SOP bagaimana cara mengambil barang bukti, pelayanan tilang, pelayanan tamu, dll.. jadi setiap pelayanan harus sesuai dengan SOP yang berlaku. Bahkan untuk pelayanan tilangpun kami tidak melayani pengambilan oleh orang lain kecuali harus orang yang bersangkutan, agar masyarakat tidak terkena bujuk rayu calo-calo..”.

Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang juga terdapat inovasi pelayanan terutama dalam penyelesaian barang bukti yang telah berkekuatan hukum tetap dengan amar putusan barang bukti itu dikembalikan kepada pemiliknya dengan nama pelayanan SERABI SANTEN (Segera Antar Barang Bukti Sampeyan Ten Ndalem).

### **Gambar 4.3**

---

<sup>5</sup> Anisa Ariyani, Wawancara, Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang, 4 Januari 2021





**Sumber : Data Kejari Kabupaten Semarang,2020**

Pada gambar diatas merupakan salah satu contoh dari Pelayanan SERABI SANTEN yakni pengembalian barang bukti ke rumah pemiliknya, agar tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Kejaksaan Negeri Kabupaten meningkat.

Selain hal tersebut Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang juga terdapat inovasi berupa pelayanan perawatan barang bukti khususnya kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat, dengan cara disimpan di tempat yang terlindung dari panas dan hujan, dan bagi kendaraan roda empat diberikan plastik pelindung serta pelayanan cuci sepeda motor sebelum dilakukan penyimpanan di ruang barang bukti.

**Gambar 4.4**





**Sumber : Data Kejari Kabupaten Semarang,2021**

Pada gambar diatas merupakan contoh suatu pelayanan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang, dimana setiap pelayanan wajib melalui PTSP agar memudahkan masyarakat dalam segala penanganan yang ada di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang.

2) Maklumat Pelayanan

Sebagai penyelenggara pelayanan publik Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang telah dibuat Maklumat Pelayanan terkait dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Agus Budiyanto, SH selaku Kasi Tindak Pidana Khusus di Kejaksaan Negeri

Kabupaten Semarang yang menerangkan bahwa di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang telah terpasang maklumat pelayanan sesuai dengan gambar dibawah ini.

Gambar 4.5



Sumber : Data Kejari Kabupaten Semarang,2021

Pada gambar diatas menunjukkan komitmen bersama seluruh pegawai di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang untuk mewujudkan wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah bersih dan melayani (WBBM), dimana hal tersebut menunjukkan bahwa di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang telah menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### 3) Sistem Informasi Pelayanan Publik

Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik. Di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang sendiri untuk informasi publik sudah disediakan website :

[www.kejari-semarangkab.go.id](http://www.kejari-semarangkab.go.id), instagram, facebook dan juga twitter, agar masyarakat luas dapat mengakses segala informasi tentang di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Agus Budiyanto, SH selaku Kasi Tindak Pidana Khusus di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang yang menerangkan bahwa :

“...di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang sudah disediakan website dan juga instagram mas,, dengan adanya website dan juga instagram tersebut diharapkan

masyarakat luas dapat mengetahui segala hal dan juga perkembangan tentang Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang, karena kadang masyarakat kan tidak tahu, daripada kalau hanya sekedar informasi dengan kemajuan jaman kok datang ke kantor kan mending mengakses website yang telah disediakan, dan harapannya juga mendekatkan diri antara Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang dengan masyarakat secara umum...”<sup>6</sup>

Sebagai masyarakat sebagai penerima pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang, juga mengatakan dengan adanya media sosial maupun website yang tersedia di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang juga sangat membantu untuk mengetahui segala informasi yang berkaitan dengan perkara maupun kegiatan yang ada di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang.

Hal tersebut sesuai dengan wawancara dengan Ibu Eka Susila dibawah ini <sup>7</sup>

“...ya mas,, saya mengetahui dengan adanya segala informasi tentang Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang ada di website resmi Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang. Dan hal tersebut sangat membantu, karena kita jadi bisa mengakses informasi lewat situs tersebut..”.

#### 4) Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Dalam wawancara dengan Bapak Agus Budiyanto, SH selaku Kasi Tindak Pidana Khusus di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang yang mengatakan bahwa:<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Agus Budiyanto, SH, Wawancara, Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang, 4 Januari 2021

<sup>7</sup> Eka Susila, Wawancara, masyarakat penerima pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang, 4 Januari 2021

<sup>8</sup> Agus Budiyanto, SH, Wawancara, Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang, 4 Januari 2021

“..semua sarana disini dikelola oleh bagian Kaur Perlengkapan mas,, karena jikalau tidak dikelola dengan baik, takutnya juga disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, semua sarana dan prasarana disini juga tercatat dan terdata semua.” Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menjaga dan merawat serta mengelola segala sarana dan prasarana tentang pelayanan publik Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang berada dibawah naungan Kaur Perlengkapan dan juga semua pegawai dan juga masyarakat juga diharapkan dapat menjaganya bersama.

#### 5) Pelayanan Khusus

Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang juga sudah dilengkapi dengan pelayanan khusus, dimana di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang sudah disediakan Pelayanan yang ramah kepada kaum difabel yang punya kepentingan di kantor Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang, dalam bentuk penyediaan tempat parkir khusus, tempat menurunkan penumpang khusus, kursi roda dan ruang tunggu khusus di area PTSP.

Selain hal tersebut juga dalam rangka penanggulangan Covid-19, Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang segala pelayanan dengan standar protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19 untuk pembayar denda tilang berupa tempat cuci tangan dengan sabun.

Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang juga terdapat Pelayanan tempat ibadah bagi masyarakat yang beragama Islam berupa musholla yang sangat representatif di halaman depan area kantor yang saat ini dalam proses renovasi.

#### A. Simpulan

##### 1. Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang Dalam Melakukan Pelayanan Kepada Publik Berdasarkan UU Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang merupakan salah satu institusi negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam upaya peningkatan kualitas

pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang selalu diselenggarakan dengan kondisi sekarang. Dimana dengan adanya wabah Covid- 19 segala pelayanan publik harus sesuai dengan standar protokol kesehatan.

Didalam pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang telah menerapkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Standar Pelayanan.
- b. Maklumat Pelayanan
- c. Sistem Informasi Pelayanan Publik
- d. Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik
- e. Pelayanan Khusus
- f. Biaya/Tarif Pelayanan Publik
- g. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan
- h. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- i. Pengelolaan Pengaduan
- j. Penilaian Kinerja.

2. Hambatan di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang Dalam Melaksanakan Pelayanan Publik berdasarkan UU Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang, ada beberapa kendala yang dihadapi, diantaranya adalah Peran Serta Masyarakat yang minim dan terbatasnya Petugas yang dimiliki Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Upaya Yang Dilakukan Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang dalam meyakinkan agar masyarakat tidak takut untuk datang sendiri dalam setiap penanganan perkara telah dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Melakukan sosialisasi dan penerangan Hukum pada Sekolah Menengah Pertama (SMP) di wilayah hukum Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang dalam program Jaksa Masuk Sekolah (JMS).
2. Melakukan kegiatan penyuluhan hukum terkait peraturan perundang- undangan yang berlaku (Undang-undang ITE, Narkotika, Perlindungan Anak, Undang-undang Kekerasan Dalam Rumah Tangga) secara periodic dan berkesinambungan guna menciptakan generasi muda yang paham dan taat pada hukum.

3. Telah tersedianya sarana dan prasarana berupa Hotline Pengaduan, ruangan pelayanan publik maupun Konsultasi Hukum pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang yang dapat dipergunakan masyarakat maupun generasi muda Kabupaten Semarang untuk mendapatkan penjelasan secara obyektif dan pemahaman secara menyeluruh tentang berbagai macam problematika hukum yang dihadapinya

4. Menempelkan spanduk yang melarang pengambilan tilang di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang melalui calo.

Terbatasnya petugas PTSP di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang tidak menyurutkan semangat Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dalam pelayanan yang sudah dilakukan selama ini. Kejaksaan Negeri Semarang memberikan tugas tambahan kepada petugas lain untuk membantu agar pelayanan dapat berjalan maksimal. Dimana pada hari-hari tertentu Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang sudah mengantisipasi ramainya pelayanan di PTSP, sehingga pada hari tersebut petugas yang ada di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang diadwalkan secara bergantian untuk perbantuan untuk pelayanan tersebut.

#### **B. Saran**

Bahwa dengan adanya Semangat pembangunan Zona Integritas (Z) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang melakukan pembenahan dan penataan Sumber Daya Manusia khususnya Pegawai yang disesuaikan dengan Kompetensi maupun Disiplin Ilmu yang dimilikinya, Sarana dan Prasarana kelengkapan PTSP, dan Digitalisasi Pelayanan dan Konsultasi Hukum

Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang dalam pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya bisa lebih bisa mendekati diri lagi kepada masyarakat, dan untuk kekurangan petugas yang di PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang sudah selayaknya menambahi personil agar segala pelayanan yang ada di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang lebih maksimal.

Inovasi pelayanan di Kejaksaan Negeri Kabupaten Semarang terutama dalam penyelesaian barang bukti yang telah berkekuatan hukum tetap dengan amar putusan barang bukti itu dikembalikan kepada pemiliknya dengan nama pelayanan SERABI SANTEN sangat bagus sehingga pelayanan tersebut dalam berjalan sesuai dengan apa yang menjadi tujuan.



### **DAFTAR PUSTAKA**

**Buku :**

- Amiruddin & Asikin, Zaenal. 2012. Pengantar Metode Penelitian Hukum.  
Jakarta: Raja Grafindo
- Assiddiqie, Jimly. 2011. Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara. Jakarta: Rajawali Press
- Assiddiqie, Jimly. 2010. Perkembangandan Konsolidasi Lembaga  
Negara. Jakarta: Sinar Grafika
- Ekawati, Evy Lusia. 2013. Peranan Jaksa Pengacara Negara Dalam Penanganan Perkara  
Perdata. Yogyakarta: Genta Press
- Fathoni, Abdurahman. 2006. Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi.  
Jakarta: Rineka Cipta
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.  
Bandung: Mandar Maju
- Librayanto, Romi. 2008 Trias Politica Dalam Struktur Ketatanegaraan Indonesia.  
Makasar: PuKAP-Indonesia
- Moleong, Lexy. 1988. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Prajogo, Soesilo. 2007. Kamus Hukum Internasional dan Indonesia. Bandung: Wacana  
Intelektual
- Ridwan, H.R. 2006. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Soekanto, Soerjono. 1984. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: Universitas  
Indonesia (UI Press)
- Supandji, Hermawan. 2009. Peran Kejaksaan Dalam Mewujudkan Clean Governance.  
Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Tjandra, Riawan, W. 2010. Teori dan Praktek Peradilan tata Usaha Negara. Yogyakarta:  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Hadjon, Philipus M, 2005. Hubungan Kewenangan Pusat dan Daerah di Era Otonomi,  
Rajawali Press, Jakarta
- Moenir, H.A.S., 2001, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi  
Aksara, Jakarta.
- Gronroos, Michael, 1990. Perceived Service Quality Model. Published Ohio University  
Press, California.
- Arisutha, Damartaji, 2005. Dimensi Kualitas Pelayanan. Penerbit Gramedia  
Pustaka, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dekker, A. Steven, 2001. Measure Service Quality: Reexamination and  
Extension. Journal of Marketing. Vol. 56. July, 55-68. (Diterjemahkan oleh Sutanto).
- Moleong, Lexy J. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Rosda Karya Bandung.
- Margaretha, 2003. Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi. Penerbit Mandar  
Maju, Jakarta.
- Martul, Shadiqqin, 2004. Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan  
Konsumen. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Passolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Alfabeta: Bandung.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality  
Service. The Free Press, New York.
- Ritonga, Irwan Taufiq. 2002. Administrasi Publik. Teori dan Aplikasi Good  
Governance. Refika Aditama. Bandung.



Supriatna, Tjahya, 1996, Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, Nimas Multima, Jakarta.

Sunyoto, Hamingpraja, 2004. Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen. Penerbit Liberty, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, 1999. Kepuasan dalam Pelayanan. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Departemen Pendidikan Nasional, 2002, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta

Djarmika Sastra dan Marsono, 1995, Hukum Kepegawaian di Indonesia, Djambatan, Jakarta

Kansil C.S.T, 1979, Pokok-pokok Hukum Kepegawaian Republik Indonesia, Pradnya Paramitha, Jakarta

S.f Marbun dan M. Mahfud MD, pokok-pokok Hukum Administrasi Negara, Yogyakarta; 1987, hlm 98-99

#### **Peraturan PerUndang-Undangan :**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 UU NO 16 Tahun 2004 Tentang Kejaksaan RI

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No 38 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan RI

Peraturan Jaksa Agung RI No:040/A/JA/12/2010 tentang SOP Pelaksanaan Tugas, Fungsi dan Wewenang Perdata dan Tata Usaha Negara

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Sumber Lainnya :

Agus Budiyanto, SH, Wawancara, Kejaksaan Negeri Kabaupaten Semarang, 4 Januari 2021