

DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i3>

Diterima: 20/02/2023, Diperbaiki: 18/03/2023, Diterbitkan: 24/03/2023

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PRIMA DI KEJAKSAAN NEGERI SLEMAN

Gina Nur Aulia¹, Beni Hidayat²

¹ Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia.

Email: gina.nur.law19@mail.umy.ac.id

² Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia.

Email: benihidayat@mail.umy.ac.id

Corresponding Author: Gina Nur Aulia

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the efforts made by the Government towards the quality of public services, namely the provision of services for the community by the government to fulfill the initial needs of the community by creating community welfare, public services must guarantee the welfare of people's lives evenly. The community considers that public service is a human right because it has human rights that have been inherent in human beings since birth. Public service regulations in Indonesia have been regulated in Law Number 25 of 2009 which regulates public services. In Law Number 25 of 2009 Article 1 explains that service standards Public service at the Attorney General's Office of the Republic of Indonesia includes the scope of services and administration. Public services must be integrated with public information services aimed at providing transparent information to the public. Regulations for the quality of public services have been regulated in the attorney general's office itself, namely in the Regulation of the Attorney General of the Republic of Indonesia Number: PER-011/A/JA/06/2013 concerning Public Service Standards for the Attorney General's Office of the Republic of Indonesia, Article 1 explains that Public Service Standards at the Attorney General's Office of the Republic of Indonesia include scope of services and administrative services. Service and administrative services must be integrated with public information services which aim to provide information in a flexible and transparent manner to the public.

Keywords: *Quality of Public Services, Public Services, Public Information Services.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya yang dilakukan Pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik yaitu penyediaan pelayanan bagi masyarakat oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan awal masyarakat dengan menciptakan kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik harus menjamin kesejahteraan hidup masyarakat secara merata. Masyarakat

menganggap bahwa pelayanan publik merupakan hak asasi manusia karena memiliki hak asasi manusia yang melekat pada diri manusia sejak lahir. Peraturan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 dijelaskan bahwa standar pelayanan Pelayanan publik pada Kejaksaan Republik Indonesia meliputi ruang lingkup pelayanan dan administrasi. Pelayanan publik harus terintegrasi dengan pelayanan informasi publik yang bertujuan untuk memberikan informasi yang transparan kepada masyarakat. Peraturan mengenai kualitas pelayanan publik telah diatur di lingkungan kejaksaan sendiri yaitu dalam Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor: PER-011/A/JA/06/2013 Tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Kejaksaan Agung RI, Pasal 1 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Publik di Kejaksaan RI meliputi ruang lingkup pelayanan dan pelayanan administrasi. Pelayanan dan pelayanan administrasi harus terintegrasi dengan pelayanan informasi publik yang bertujuan untuk memberikan informasi secara fleksibel dan transparan kepada publik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Layanan Informasi Publik.

PENDAHULUAN

Umumnya pelayanan publik adalah pengayoman secara umum atau tanggung jawab pemerintah daerah sebagai pemenuh kebutuhan awal masyarakat serta menciptakan kesejahteraan antar masyarakat dengan mewujudkan hak-haknya. Kualitas pelayanan publik kurang maksimal dari harapan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya. Kualitas pelayanan publik untuk penduduk Negara Indonesia harus menjamin kesejahteraan kehidupan masyarakat. Aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab dasar mengenai proses penyelenggaraan pelayanan publik secara maksimal untuk masyarakatnya agar mendapat kesejahteraan secara merata, aparatur dan pegawai negeri sipil ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk bertujuan lebih merasakan adanya peningkatan dalam bernegara dan bermasyarakat. Menurut Keban berpendapat bahwa administrasi publik mempunyai variasi makna yang berbeda. Ada yang menterjemahkan administrasi publik sebagai *administration of public* atau administrasi dari publik. Ada yang *administration for public* atau administrasi untuk publik, bahkan ada yang melihatnya sebagai *administration by public* atau administrasi oleh publik. Variasi terjemahan tersebut menarik karena dapat menunjukkan suatu rentangan kemajuan administrasi publik mulai dari administrasi publik yang berparadigma paling tidak demokratis sampai yang paling demokratis, atau dari yang tidak memperhatikan aspek pemberdayaan masyarakat sampai ke yang benar-benar memperhatikan pemberdayaan masyarakat.¹ Masyarakat menganggap bahwa pelayanan publik adalah salah satu hak mereka untuk digunakan sebagai manusia karena mempunyai hak asasi, yaitu hak yang telah melekat pada diri manusia. Akan tetapi, hak masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur pemerintah belum tercapainya sesuai harapan masyarakat. Dalam hal ini bagi masyarakat maupun pemerintahan belum adanya sebuah bentuk yang dapat diterapkan terhadap pelayanan publik.

Masyarakat dalam keadaan tidak sejahtera dalam kehidupan, karena disebabkan oleh hak-hak yang belum terpenuhi secara maksimal yang membuat masyarakat bergantung kepada pelayanan pemerintah tertinggi. Penilaian terhadap suatu pelayanan publik terhadap suatu kinerja atau pegawainya yang memberikan pelayanan dapat dinilai melalui seberapa tinggi kreatifitas kerja organisasi dan pegawainya. Jika suatu organisasi atau pegawainya mempunyai daya

¹ Hardiansyah. (2011). *Konsepsi pelayanan publik*. Yogyakarta: gava media, hlm 11.

keaktifitas yang tinggi untuk melakukan pelayanan publik dengan maksimal pencapaian tujuan pada organisasi akan semakin mudah dan cepat untuk dituju bersama. Kualitas pelayanan publik dan masih banyak lagi saat ini masih kurang baik dan kurang maksimal terutama dalam pelayanan publik. Padahal, perlu lebih dilakukan melalui pencarian solusi yang lebih tepat dan cepat untuk memecahkan permasalahan seperti *revitalisasi*, *restrukturisasi*, *deregulasi* dan peningkatan kemampuan profesionalisme aparat dan masyarakat berpartisipasi untuk berbuat, termasuk kehormatan, dan pemberian sanksi, terhadap unit pelayanan publik. Upaya ini dapat terwujud apabila setiap unit bekerja sama, sebagai dampak dari peningkatan kualitas pelayanan publik.² Pada dasar kualitas pelayanan publik bisa dianggap telah maksimal mencapai titik puncak ambisinya itu bukan hanya pada organisasi bisnis saja tetapi pada organisasi internal negara juga dapat dijadikan tolak ukur seberapa maksimal mencapai kualitas pelayanan yang baik. Membuat survey terhadap penilaian kinerja yang sudah diterapkan itu sangatlah penting dalam pelayanan untuk bisa analisis kesalahan atau kekurangan pada pelayanan yang telah dijalankan. Terutama pada sistem internal negara yaitu pemerintah wajib melakukan survey terhadap masyarakat atas pelayanan publik yang telah berjalan sesuai program pemerintah, sebab telah menjadi tumpuan pelayanan publik masyarakat untuk mendapatkan hak-hak yang seharusnya didapatkan. Adanya motivasi kerja yang tinggi pada setiap pegawai akan membuahkan hasil terbaik untuk organisasi maka dari itu seleksi pegawai juga harus dipertimbangkan sebelum merekrut pegawai organisasi atau pemerintah. Mendapatkan imbalan kerja atau pemberian penghargaan untuk pegawai itu adalah salah satu cara untuk memotivasi pegawai agar lebih berkreatifitas dalam pelayanan publiknya.

Pegawai yang mempunyai semangat kerja dan kreatifitas tinggi untuk pelayanan publik maka akan muncul kualitas pelayanan publik yang lebih maksimal karena adanya dorongan dari kepegawaian yang mempunyai semangat kerja yang tinggi, untuk menciptakan *goals* itu harus ada penunjang juga seperti pemberian jasa untuk pegawai atau kompensasi kepada para pegawai. Peraturan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang didalamnya telah mengatur tentang pelayanan publik yang mempunyai arti 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.³ Meskipun Indonesia adalah negara hukum semua tindakan mempunyai aturan termasuk pelayanan publik yang sudah diatur dalam Undang-Undang tetapi tidak lain dari itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangatlah kurang maksimal maka dari itu pemerintah selaku untuk melayani masyarakat harus mementingkan kepentingan umum terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik sejatinya tidak boleh membedakan atau rasis terhadap suatu suku, ras, agama, dan golongan sebab semuanya memiliki hak yang sama rata dan tidak boleh dibedakan satu sama lain. Karena suku, ras, agama dan suatu golongan sama-sama termasuk kedalam sebuah masyarakat. Bila suku, ras, agama dan suatu golongan dibedakan mungkin akan terjadi perpecahan yang akan menimbulkan kerugian bagi negara dan akan sangat berpengaruh negatif kepada kualitas pelayanan publik tersebut.

Peraturan kualitas pelayanan publik telah diatur dalam kejaksaan sendiri yaitu pada Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-011/A/JA/06/2013 tentang Standar

² Karjuni Dt. Maani. (2005). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di era otonomi daerah. *jurnal demokrasi*. 4(2), hlm 7.

³ Yayat Rukayat. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *jurnal ilmiah magister ilmu administrasi*. 2(2), hlm 3.

Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia, pada Pasal 1 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Publik di Kejaksaan Republik Indonesia meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan administratif.⁴ Pada petaturan 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 masyarakat baik pelayanan jasa maupun pelayanan administratif oleh pegawai yang ditugaskan pimpinan.

Pelayanan publik harus diintegrasikan dengan pelayanan informasi publik yang bertujuan untuk memberikan informasi secara luwes dan transparan kepada masyarakat. Pada pelayanan publik sering kali ditemukan masalah kurangnya informatif yang menyebabkan missskomunikasi kepada yang membutuhkan informasi, terutama informasi digital sangatlah utama pada jaman modern. Selain meningkatkan kualitas pelayanan publik diberbagai pemerintahan atau golongan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pelayanan publik adalah tujuan utama dan untuk membuat peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan adanya keluhan dari masyarakat atas pelayanan publik dan sarana pemerintah yang kurang memadai jadi adanya kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik di kejaksaan di terapkan kepada pegawai atau petugas pelayanan yang sudah diberikan bekal dan etika serta prosedur pelayanan yang telah diterapkan pada pelatihan petugas pelayanan. Pada media massa diberlakukannya sosilaisasi atas pelayanan publik sehingga menjadikannya informatif. Pada petugas pelayanan yang bekerja tidak sesuai dengan pedoman atau prosedur maka diadakannya sanksi supaya sesuai dengan standar pelayanan.

Pelayanan publik *offline* pelayanan publik *online* pun seperti pada media masa harus disama ratakan dengan kualitas pelayanan yang memadai dan lebih informatif dan cekatan dalam memberikan informasi kepada masyarakat karena pada saat ini era digital sangat tinggi dan banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mencari dan mengetahui informasi pada media massa sebab lebih efisien waktu yang digunakan. Pada penelitian awal ini telah ditemukan kegagalan bahwa masyarakat pada saat ini kurang puas terhadap pelayanan publik yang telah diberikan pemerintah dari segi pelayanan atau sarana prasarana. Beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik diantara lain seperti sarana yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang kurang memadai, berbelit-belit dan tidak efisiensi waktu terhadap pengurusan berkas, petugas yang tidak hadir, dan pemungutan biaya pada saat pengurusan berkas yang tidak transparan pembayarannya, kurang informatif dan kurang responsif petugas pelayanan publik terhadap masyarakat. Keluhan tersebut, menjadi dasar utama kurang maksimalnya pelayanan publik bagi masyarakat. Salah satu cara untuk mewujudkan pelayanan publik bergerak menjadi lebih berkualitas bagi masyarakat yaitu, dengan adanya 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

⁴ Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-011/A/1A/06/2013 tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia.

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 pintu⁵. 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.

Kejaksaan Negeri Sleman melakukan adanya sistem honorarium kepada pegawai atau petugas pelayanan yang telah bekerja di kantor Kejaksaan Negeri Sleman untuk memberikan penghargaan atau sebuah motivasi kerja dan membuat pegawai lebih berkreatifitas lagi dalam menjalankan pelayanan yang sesuai dengan standar pada Kejaksaan Negeri Sleman sesuai dalam peraturan Kejaksaan sendiri yaitu pada Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-011/A/JA/06/2013 tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia, pada UU Nomor 25 Tahu 2009 Pasal 1 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Publik di Kejaksaan Republik Indonesia meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan administratif. Sebuah apresiasi terhadap pegawai atas pelayanan yang telah dilakukan untuk membentuk kreatifitas pada pelayanan dan membuat kualitas pelayanan publik menjadi lebih maksimal sesuai dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang memberikan haknya untuk mensejahterakan masyarakat. Meningkatkan upaya pelayanan publik bagi masyarakat, sehingga masyarakat bisa merasakan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah dengan tingkat kepuasan pada masyaakat secara maksimal dan dibantu dengan sarana dan prasarana yang memadai, tujuan dari pemerintah setiap tahunnya pasti mempunyai arah dan mempunyai target pencapaian sendiri untuk peningkatan kualitas. Setiap tahun pelayanan publik mengalami penurunan yang disebabkan oleh kualitas pelayanan publik dibeberapa pelayanan mempunyai hambatan atau penurunan terhadap pelayanannya. Teuratama pada kejaksaan pelayanan publik bagi masyarakat mengalami keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris, pada dasarnya analisis yang menggunakan kebenaran-kebenaran yuridis empiris karena telah dibawa dari perilakumanusia, maupun perilaku verbal yang didapat dari wawancara ataupun melakukan penelitian secara langsung berdasarkan perilaku secara nyata. Melainkan hal tersebut, analisisempiris dapat dipakai bagi pengamatan hasil daripada tingkah laku manusia, misalnya berupa peninggalan fisik ataupun arsip dan dokumen-dokumen. Metode penelitian hukum empiris akan menggunakan data

⁵ Mukhti Iqbal. (2016). *Pengaruh remunerasi terhadap motivasi dalam pelayanan publik*. (Skripsi). Banda Aceh. Syiah kuala, hlm 15.

lapangan (*field research*) yang bersifat empiris (data tetap dan objektif), maupun yang bersifat non empiris (seperti pendapat responden atau informan).⁶

Data primer dan data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini akan disusun secara sistematis serta analisis. Dalam penelitian hukum empiris dilakukan analisis secara deskriptif dengan melakukan pendekatan kualitatif, Data yang diperoleh dari tinjauan pustaka akan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif yang akan berpedoman kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Analisis kualitatif ini digunakan untuk membandingkan data-data yang sebenarnya dengan Undang-Undang yang telah ada. Metode deskriptif tujuannya adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran secara faktual dan sistematis mengenai fakta-fakta yang akan diteliti di Kejaksaan Negeri Sleman mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat yang dapat dijadikan sebagai pedoman untuk mengambil kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian. Dengan memberikan penjelasan secara rinci untuk mengungkapkan apa yang ada dibalik peristiwa yang terjadi secara nyata atau langsung dengan maksud mencari nilai-nilai yang terkandung didalamnya terkait peningkatan kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Sleman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Kejaksaan Negeri Sleman Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah untuk membuat *good governance* atau pemerintahan yang baik dengan sasaran utama yaitu pelayanan publik yang prima. Untuk mencapai hal tersebut harus dilakukan perubahan budaya pada pelayanan publik itu sendiri antara lain, budaya melayani masyarakat, bukannya pegawai yang dilayani masyarakat. Memastikan keberlanjutan perubahan tersebut perlu disusun dengan adanya langkah kongkrit yang berisi strategi perubahan secara sistematis dan berkelanjutan. Untuk hal tersebut perlu adanya langkah suatu pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik yang solutif, dan bermanfaat untuk seluruh masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang bertujuan untuk mengetahui tentang peraturan pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik idealnya dapat dipahami sebagai pola pelayanan untuk mewujudkan Visi dan Misi Kejaksaan, untuk melakukan inovasi memberikan pelayanan dalam rangka peningkatan kepercayaan publik dan pelayanan yang berorientasi pada tugas dan fungsi Kejaksaan sesuai dengan Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-011/A/JA/06/2013 tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia, peraturan tersebut masih berlaku sampai saat ini. Peningkatan kualitas pelayanan publik menuju WBK atau WBBM mengacu pada tugas dan fungsi Kejaksaan agar sesuai yang diharapkan dalam pembangunan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat sehingga terwujudnya Visi Kejaksaan untuk menjadi Lembaga Penegak Hukum yang bersih, efektif dan efisien, transparan, akuntabel memberikan layanan prima dalam mewujudkan supremasi hukum secara profesional, proporsional dan bermartabat berlandaskan keadilan dan kebenaran.

Tujuan dan target Kejaksaan Negeri Sleman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu tujuannya untuk meningkatkan kualitas inovasi pelayanan publik disetiap bidang kerja secara bertahap sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat,

⁶ *Ibid.*

dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat serta menjadikan titik acuan keluhan masyarakat untuk mendobrak perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik. Target Kejaksaan Negeri Sleman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih murah, lebih cepat, lebih aman, terpercaya, serta mudah untuk dijangkau untuk setiap bidang kerja di lingkungan Kejaksaan Negeri Sleman, meningkatkan unit pelayanan untuk memenuhi standar internasional pada setiap bidang kerja di Kejaksaan Negeri Sleman, dan terakhir untuk dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan pada setiap bidang kerja di lingkungan Kejaksaan Negeri Sleman.

Hasil wawancara kepada Kepala Seksi Intelijen di Kejaksaan Negeri Sleman memaparkan dari pertanyaan yang penulis tanyakan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat di Kejaksaan Negeri Sleman dilakukan dengan meningkatkan fasilitas Kejaksaan yang menunjang pelayanan publik, meningkatkan Sumber Daya Manusia pegawai Kejaksaan Negeri Sleman dengan upaya melakukan:

a. Kedisiplinan

Meningkatkan kedisiplinan pegawai Kejaksaan Negeri Sleman sudah cukup baik karena semua pegawai sudah menaati dan mematuhi peraturan serta tata tertib yang telah ada pada Kejaksaan Negeri Sleman. Pada absensi pegawai Kejari Sleman sudah dapat dikatakan baik karena rekap absensi sudah baik dan tepat waktu untuk pegawai. Untuk absensi pegawai Kejari Sleman dimulai pada pukul 08.00 pagi dengan menggunakan absensi digital yaitu absensi sidik jari sehingga dapat mengatasi tidak adanya pegawai yang tidak masuk kerja tanpa alasan dan harus tepat waktu. Dengan adanya absensi digital sidik jari absensi tersebut akan otomatis terekap sendirinya ke absensi elektronik Kejaksaan Negeri Sleman.⁷

Pegawai Kejaksaan Negeri Sleman wajib mengikuti dan melaksanakan apel pagi yang bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan dan mengantisipasi pegawai Kejaksaan atas kehadiran yang terlambat dan tidak masuk kerja tanpa memberi tahu atasan dengan alasan yang tidak jelas. Setiap pagi pada saat jam kantor di Kejari Sleman selalu diadakan pemutaran lagu kebangsaan Indonesia dengan diikuti pegawai yang bersikap hormat terhadap lagu kebangsaan tersebut untuk menumbuhkan sikap bela negara terhadap Indonesia. Setiap hari jumat di Kejari Sleman selalu diadakan senam jumat sehat yang diikuti dengan pegawai kejaksaan mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 09.00.

b. Penilaian Kerja

Penilaian kerja pegawai Kejaksaan Negeri Sleman menurut Kasi Intelijen Kejaksaan Negeri Sleman dapat dikatakan pegawai Kejaksaan sudah cukup baik untuk pelaksanaan dan perancangan tugas program Kejaksaan sesuai dalam bidang keahlian masing-masing. Di lobi Kejaksaan Negeri Sleman sudah tersediannya kotak saran dan masukan untuk setiap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Kejaksaan Negeri Sleman.

c. Pelatihan dan Bimbingan Kinerja

Pelatihan dan bimbingan kerja untuk dapat membuahkan hasil peningkatan sumber daya manusia yang dilakukan di Kejaksaan Negeri Sleman ataupun di

⁷ Wawancara dengan Bapak Ginanjar Damar Pamenang, S.H., M.H., kasi intelijen Kejaksaan Negeri Sleman, wawancara dilakukan di Kejaksaan Negeri Sleman pada hari Jumat, 18 November 2022 pukul 10.20 WIB.

lingkungan Kejaksaan Agung dan Kejaksaan Tinggi dengan cara mengikuti pelatihan dan bimbingan kerja untuk standarisasi pelayanan di Kejaksaan. Pada pegawai Kejaksaan Negeri Sleman telah baik melakukan standar kerja sesuai pada bidang kerja masing-masing.

Jenis Pelayanan Publik di Kejaksaan Negeri Sleman

Kejaksaan Negeri Sleman terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima bagi masyarakat. salah satu peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Sleman adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dengan memberikan layanan integrasi secara cepat, tepat, transparansi, dan informatif. PTSP merupakan kegiatan pengurusan layanan yang berizin dan tidak berizin⁸, jenis pelayanannya yaitu layanan antar barang bukti tilang atau tilang delivery, informasi pelayanan tilang 5 menit, konsultasi hukum gratis, layanan pengaduan online, sistem izin besuk tahanan online, sistem antar persidangan saksi perkara tindak pidana korupsi, sistem lapor online tindak pidana korupsi, dan e-loket tilang.

Proses pengurusan dari permohonan izin sampai dengan penerbitan dokumen dilakukan secara serentak dalam satu tempat dengan prinsip kesederhanaan, keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, dan kejelasan prosedur pelayanan. Koordinator PTSP yaitu asisten pembinaan dan kepala sub bagian pembinaan sesuai dengan bidang dan tugas masing-masing. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah dilaksanakan adalah loket tilang, izin besuk tahanan, pengambilan barang bukti perkara, informasi jadwal persidangan, informasi penanganan perkara pidana umum, dan informasi penanganan perkara pidana khusus. Informasi pelayanan publik pada Seksi Intelijen bagi masyarakat sebagai penerima layanan pos pelayanan hukum, pos pengaduan masyarakat, dan pengaduan informasi publik dibidang perdata dan TUN. Pelayanan loket tilang dilaksanakan setiap hari pada saat jam kerja, pelayanan tersebut disediakan tempat khusus loket tilang dan tempat parkir khusus layanan loket tilang jadi memper mudah masyarakat dalam satu tempat tersedia juga loket tilang 5 menit jadi dapat mempercepat waktu. Kejaksaan Negeri Sleman menyediakan pelayanan e-loket tilang untuk mempermudah pelayanan secara online, layanan antar barang bukti untuk mempermudah masyarakat dan menghemat waktu tidak harus datang ke Kejari Sleman, sistem besuk online untuk menghindari pungli dan menghindari antrian yang Panjang, konsultasi hukum gratis tanpa ada pungutan biaya konsultasi bisa secara *online* atau *offline*.

Pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang runag lingkung pelayanan publik dibagi menjadi beberapa bagian yaitu pelayanan BB, pelayanan jasa dan pelayanan administratif. Kejaksaan Negeri Sleman melakukan pelayanan publik untuk membantu kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Dasar Pelayanan Publik Kejaksaan Negeri Sleman

Hasil dari wawancara penulis di Kejaksaan Negeri Sleman untuk dasar pelayanan publik yang diterapkan Kejari Sleman yaitu:

- a. Tepat Waktu

⁸ Andi Fitri Rahmadany. (2020). Kajian deskriptif analisis pelayanan satu pintu terpadu di Kota Bandung menuju konsep pelayanan berbasis good governance. *jurnal ilmiah administrasi pemerintahan daerah*. 9(7), hlm 10.

Kejaksaan Negeri Sleman mempunyai prinsip ketepatan waktu terhadap program peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, yang artinya setiap tugas atau layanan akan diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan tanpa diluar kendala kehendak. Ketepatan waktu terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan membuat rasa nyaman kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan publik tersebut.

b. Ramah dan Sopan

Kejaksaan Negeri Sleman juga menerapkan senyum, sapa, salam, sopan, dan santun untuk peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat agar terciptanya pelayanan yang lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pada semboyan senyum, sapa, salam, sopan, dan santun telah dipajang pada lobi Kejaksaan Negeri Sleman untuk menjadi semboyan pegawai dalam peningkatan kualitas publik di Kejaksaan Negeri Sleman. Semboyan tersebut untuk menandakan bahwa pegawai Kejaksaan Negeri Sleman dapat melakukan pelayanan yang ramah terhadap masyarakat.

c. Pelayanan Mudah

Kejaksaan Negeri Sleman mempunyai prinsip mudah terhadap prosedur yang dijalankan sehingga tidak dijadikan berbelit-belit karena sudah terdapat informasi yang jelas tentang prosedur yang harus sesuai aturan dalam pelayanan.

d. Pelayanan Murah

Kejaksaan Negeri Sleman sudah menerapkan pelayanan telah disesuaikan dengan biaya yang sudah ditetapkan dalam petaturan standarisasi Kejaksaan.

e. Cepat

Pegawai Kejaksaan Negeri Sleman yang selalu hadir tepat waktu untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima sehingga dapat bekerja secara efektif dan tepat waktu melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Standar pelayanan publik di Kejaksaan sesuai Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-011/A/JA/06/2013 tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia dengan misi untuk mengoptimalkan tugas pelayanan publik di bidang hukum dengan penuh tanggung jawab, taat azas, efektif dan efisien, serta penghargaan terhadap hak-hak publik. Standar pelayanan publik Kejaksaan Indonesia meliputi pelayanan administratif. Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-011/A/JA/06/2013 tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia Pasal 2 berisi pelayanan publik wajib dilaksanakan oleh seluruh pejabat struktural dan staff yang berada di Kejaksaan Agung, Kejaksaan Tinggi, dan Kejaksaan Negeri, Standar pelayanan menjadi tolak ukur penilaian kerja oleh pimpinan, pejabat fungsional, dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik tersebut.

Macam-macam asas pelayanan publik yang harus menjadi titik acuan untuk penyelenggara pelayanan publik yaitu:

1) Asas Kepastian Hukum

Kepastian hukum dalam hal ini mempunyai tujuan dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sehingga dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara jelas dan transparansi. Asas kepastian hukum adalah menjamin kedudukan masyarakat di hadapan hukum tanpa adanya perbedaan setiap masyarakat umum.

Dalam menjalankan asas kepastian hukum Kejaksaan Negeri Sleman telah mempunyai standar operasional prosedur agar penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan bersifat transparan. Prosedur operasi standar Kejari Sleman terkait dengan pelayanan administrasi. Hal ini bertujuan untuk memperjelas pelayanan publik bagi masyarakat agar membuat masyarakat tidak merasa bingung dengan prosedur pelayanan yang tersedia. Sebab pelayanan publik seharusnya memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan bukan untuk mempersulit masyarakat.

2) Asas Keterbukaan

Asas keterbukaan mempunyai maksud yang artinya harus melakukan transparansi pelayanan publik bagi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tersebut. Transparan dalam hal informasi dan tujuan yang diberikan dari pelayanan tersebut. Adanya informasi yang jelas masyarakat dapat memahami tentang prosedur pelayanan yang akan masyarakat butuhkan, karena tujuan dari pelayanan publik yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam mencapai keinginan dan kebutuhan masyarakat jadi tidak untuk mempersulit masyarakat. standar prosedur pelayanan publik sudah diterapkan pada Kejari Sleman.

3) Asas Kepentingan Umum

Asas kepentingan umum yaitu asas yang tidak membedakan suatu golongan manapun jadi semuanya rata dan sama tanpa membedakan ras, suku, dan agama. Karena setiap manusia mempunyai hak dan kewajiban yang sama di hadapan hukum yang berlaku. Kepentingan umum di Kejaksaan Negeri Sleman dapat dilihat pada prosedur yang sudah dijalankan pada pelayanan yang dijalankan di Kejari Sleman tidak pernah mengutamakan atau mendahulukan suatu golongan atas dasar apapun tanpa terkecuali semuanya harus mengikuti prosedur dan mekanisme pelayanan yang sudah ada di Kejaksaan Negeri Sleman. Untuk menciptakan pelayanan publik yang prima Kejaksaan Negeri Sleman telah menggunakan asas kepentingan umum sebagai cara dari peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat yang prima.

4) Asas keseimbangan hak

Asas keseimbangan hak jadi untuk pemberi pelayanan publik harus mempunyai rasa adil terhadap umum. Dalam pengertian pemberi layanan juga wajib menerima hak dan memberi kewajiban pelayanan informasi kepada masyarakat. Kejaksaan Negeri Sleman memiliki jam istirahat kantor pada hari senin sampai dengan kamis yaitu pukul 12.00-13.00 WIB, jika pada hari jum'at istirahat pukul 11.30-13.00 jadi masyarakat harus paham atas jam istirahat pegawai Kejaksaan Negeri Sleman sebagai haknya. Hak dan kewajiban pada Kejari Sleman telah tercermin pada pelayanan berlangsung, pegawai harus ramah dan sopan kepada masyarakat dan pegawai menyediakan kotak saran untuk dapat mengetahui kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

5) Asas keprofesionalan

Asas profesional adalah profesional dalam menyelesaikan pelayanan sesuai kemampuan di setiap bidang masing-masing. Rasa tanggung jawab, etos kerja, dan kemampuan menyelesaikan tugas sesuai perintah itu sudah termasuk kedalam asas profesional. Pada Kejari Sleman sudah berjalan dengan baik untuk asas profesional.

6) Asas partisipatif

Asas partisipatif adalah asas yang mempunyai maksud bahwa masyarakat juga harus mendukung adanya peningkatan kualitas pelayanan publik agar penyelenggara

pelayanan publik dapat berjalan secara optimal. Kejaksaan Negeri Sleman sangat terbuka untuk masukan saran dan kritik dari masyarakat yang telah menerima pelayanan maka disediakan kotak saran dan kritik untuk masyarakat jika pelayanan tidak sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kritik dan saran adalah salah satu partisipasi masyarakat dalam mengikut sertakan dukungan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Sleman. Kejaksaan Negeri Sleman telah menyediakan kotak kritik dan saran maka dari itu Kejari Sleman telah memenuhi asas partisipatif pada pelayanan publik tujuannya untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, jika masyarakat merasa kurang atas pelayanan yang telah diterima maka Kejaksaan negeri Sleman akan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat yang prima.

7) Asas tidak diskriminatif

Asas tidak diskriminatif atau tidak membedakan jenis kelamin, ras, agama, suku dan golongan. Setiap pelayanan yang diberikan harus membuktikan sikap yang adil untuk masyarakat umum tidak adanya perlakuan membedakan antara satu sama lain agar masyarakat merasakan pelayanan yang nyaman dan setara tidak adanya perbedaan pelayanan satu sama lain. Pelayanan yang menerapkan asas tidak diskriminatif telah tercermin pada Kejari Sleman pada saat mengantri jadi tidak ada didahulukan semuanya sesuai dengan antrian kedatangan atau sesuai dengan nomor antrian yang telah diberikan oleh petugas Kejaksaan Negeri Sleman. Serta pelayanan yang sopan dan ramah untuk membuat masyarakat merasa nyaman pada pelayanan yang diterima.

8) Asas akuntabilitas

Asas akuntabilitas adalah asas yang dapat dipertanggung jawabkan dari penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Kejaksaan Negeri Sleman, dipertanggung jawabkan dalam artian bertanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku mengatur tentang pelayanan publik. Dalam implementasi Kejaksaan Negeri Sleman telah menerapkan asas akuntabilitas yaitu dengan cara membuat informasi tentang stop pungutan liar dan KKN.

9) Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan adalah asas yang memiliki definisi sebagai berikut:

a) Kecepatan

Kecepatan adalah proses pelayanan publik yang sesuai dengan standarisasi pada pelayanan publik yang telah ditentukan.

b) Kemudahan

Kemudahan adalah proses pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Sleman dilakukan untuk memudahkan masyarakat tanpa adanya pelayanan yang berbelit-belit. Prosedur pelayanan di Kejari Sleman telah ditempel dengan jelas di papan informasi pada lobi utama Kejari Sleman, dibantu dengan petugas pelayanan untuk memberikan informasi terhadap pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

c) Keterjangkauan

Keterjangkauan adalah secara geografis letak Kejaksaan Negeri Sleman mudah dijangkau karena berada di jalan raya utama dan berada di dekat kantor pemerintahan daerah lainnya sehingga terjangkau secara jarak tempuh. Kejaksaan Negeri Sleman memberikan keterjangkauan terhadap biaya pelayanan karena telah sesuai dan mengikuti peraturan pelayanan publik yang baik. Kejaksaan Negeri Sleman sangat menghindari pungli karena merupakan hal yang tidak dibenarkan dalam pelayanan publik sehingga biaya terjangkau dan sudah jelas diatur sesuai SOP pelayanan publik.

10) Asas perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Asas perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah perlakuan khusus bagi masyarakat yang lanjut usia, difabel, ibu hamil dan kelompok rentan lainnya yang membutuhkan kebutuhan khusus untuk memperlancar proses pelayanan publik. Kejaksaan Negeri Sleman telah evaluasi dan sedang meningkatkan untuk fasilitas yang belum sepenuhnya tersedia untuk kebutuhan khusus sebab fasilitas juga merupakan faktor pendorong proses peningkatan kualitas pelayanan publik.

Upaya Kejaksaan Negeri Sleman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat sudah cukup berhasil dapat dibuktikan dengan adanya PTSP atau pelayanan terpadu satu pintu yang dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Sleman untuk mempermudah pelayanan hanya melalui satu pintu untuk mempersingkat waktu dan mempermudah pelayanan publik bagi masyarakat. PTSP untuk membuat pelayanan yang tidak berbelit-belit menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Faktor-faktor yang Menghambat Upaya Kejaksaan Negeri Sleman Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat

Faktor penghambat pada proses pelayanan publik sangat bermacam-macam yang harus dilalui pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. diantaranya seperti masyarakat yang kurang memahami alur proses pelayanan publik dan tidak mematuhi aturan yang telah tersedia, fasilitas kurang memadai dan banyak lagi faktor penghambat yang terjadi pada pelayanan publik. Pemerintah harus bisa mencari solusi atau jalan keluar dari setiap permasalahan pada proses pelayanan publik tersebut agar dapat mencapai tujuan bersama untuk pelayanan publik yang prima. Bukan hanya dari pemerintah tetapi masyarakat yang menjadi faktor dalam peningkatan inipun harus mendukung adanya proses ini. Kejaksaan negeri Sleman mempunyai tantangan serta hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. beberapa hambatan yang terjadi dalam pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Sleman terbagi menjadi 3 yaitu:

1. Faktor Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah suatu hubungan yang saling membutuhkan pada suatu kegiatan jika terhadap salah satu tau keduanya sarana dan prasarana tidak dapat jadi penunjang maka kegiatan tersebut tidak akan berhasil, tetapi sarana dan prasarana mempunyai pengertian yang berbeda masing-masing. Pengertian sarana yaitu alat sebagai penunjang untuk mencapai suatu proses tujuan yang sesuai dengan harapan, contoh dari sarana itu sendiri yaitu sarana kesehatan jadi untuk mencapai sebuah kesehatan misalnya obat, masker, dan lain sebagainya. Pada pengertian prasarana yaitu sebagai penunjang utama untuk keberhasilan suatu proses kegiatan.

Faktor dari sarana dan prasana yang menjadi penghambat Kejaksaan negeri Sleman dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat, anatara lain:

a. Fasilitas Pelayanan Umum Belum Memadai

Fasilitas pelayanan umum adalah fasilitas pendukung untuk penyelenggara pelayanan publik yang prima, bertujuan untuk mewujudkan rasa nyaman terhadap masyarakat yang akan melakukan proses pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Sleman. Yang dimaksud dengan fasilitas pelayanan umum yaitu perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai alat utama penunjang pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat yang sedang melakukan layanan. Fasilitas umum atau sarana dan prasarana Kejaksaan Negeri Sleman untuk menunjang kegiatan peningkatan kualitas pelayanan publik kurang memadai, seperti kursi dan meja yang kurang memadai untuk masyarakat menjadikan masyarakat merasa kurang nyaman atas pelayanan yang diberikan. Tidak tersedianya internet dan ruang tunggu untuk *charging* di Kejaksaan Negeri Sleman. Peningkatan teknologi yang canggih serta memadai sangat butuh ditingkatkan lagi untuk di Kejaksaan Negeri Sleman. Kejaksaan Negeri Sleman sudah mempunyai ruangan khusus untuk pelayanan tilang jadi terpisah dari ruangan bidang kerja yang lain, pada layanan tilang sudah terdapat program layanan informasi tilang kurang dari 5 menit salah satu program pelayanan publik Kejaksaan Negeri Sleman yang diberikan kepada masyarakat. Terdapat adanya kelemahan dari fasilitas pelayanan umum Kejari Sleman yaitu kurangnya kursi dan AC, lahan parkir khusus layanan tilang yang sempit kurang memadai untuk pengguna layanan tersebut, parkir motor yang tidak tertata dengan rapih membuat tempat parkir menjadi lebih sempit.

2. Faktor Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menjadi masalah utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terkait permasalahan komitmen pimpinan, kualitas serta moralitas sumber daya manusia, dan sistem pemerintahan yang belum optimal untuk penyelenggara pelayanan publik yang prima.⁹ Sumber daya manusia yang kurang kompeten terhadap bidang pekerjaannya menyebabkan faktor untuk peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi terhambat, minimnya sumber daya manusia di Kejaksaan Negeri Sleman berpotensi dalam pembagian kemampuan dalam memenuhi tugas pokok dan tanggung jawabnya, sehingga pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan optimal, masyarakat tidak lagi mengeluh atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah.¹⁰ Oleh karena itu pemerintah atau pimpinan diharapkan memberi perhatian utama terhadap sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan pengembangan yang sesuai dengan setiap bidang kerja yang diharapkan akan meningkatkan mutu sumber daya manusia pada sektor kualitas pelayanan publik.

3. Faktor Anggaran

Lemahnya pengawasan sistem anggaran yang menjad faktor pengambat peningkatan kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Sleman. Anggaran untuk

⁹ Titin Rohayatin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad Nurmadi, Wahyudi KUmorotmo, dan Suranto. (2017). Faktor penyebab belum optimalnya kualitas penyelenggara pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan. *jurnal caraka prabu*, 1(1), hlm.

¹⁰ Doddy Mulyono. (2017). Analisis faktor pendorong dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *jurnal mozaik*. 9(2), hlm 2.

penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu faktor utama penentu berhasil atau tidaknya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut. Anggaran yang tidak tersedia dalam pos penganggaran membuat pengaruh besar dalam upaya pembangunan inovasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik hal tersebut menjadi salah satu faktor utama penghambat. Kejaksaan Negeri Sleman mempunyai hambatan persoalan anggaran yang kurang memenuhi terhadap pelayanan publik.¹¹

Faktor-faktor yang menghambat upaya Kejaksaan Negeri Sleman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat, terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat diantaranya yang paling utama yaitu faktor sarana dan prasarana atau faktor fasilitas umum pada Kejaksaan Negeri Sleman. Untuk sarana dan prasarana yang disediakan Kejaksaan Negeri Sleman untuk pelayanan publik bagi masyarakat ada sedikit kendala terhadap parkir motor yang disediakan, parkir motor untuk tamu dan pengunjung yang akan melakukan pelayanan publik cukup sempit tidak dapat menampung banyak kendaraan roda dua.

Kurangnya sumber daya manusia menyebabkan sebuah informasi Kejaksaan Negeri Sleman kurang diperhatikan atau kurang *update*. Beberapa informasi pada situs resmi dan media sosial Kejaksaan Negeri Sleman belum diperbaharui mengenai informasi-informasi Kejaksaan Negeri Sleman dan masih menggunakan data pada tiga tahun yang lalu sehingga banyak masyarakat umum yang kesulitan untuk mencari informasi terbaru di web resmi Kejaksaan Negeri Sleman disebabkan informasi yang kurang diperbaharui karena kurangnya Sumber Daya Manusia. Banyak faktor yang menyebabkan kurangnya Sumber Daya Manusia tersebut. Salah satu dari faktor kurangnya Sumber Daya Manusia yaitu kurang adanya pelatihan kerja terhadap bidang kerja yang menyebabkan SDA tersebut tidak memenuhi syarat untuk bekerja sesuai bidangnya.

KESIMPULAN

Upaya Kejaksaan Negeri Sleman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-011/A/JA/06/2013 tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia pada Pasal 1 yang meliputi ruang lingkup pelayanan jasa dan pelayanan administratif. Peningkatan kualitas pelayanan publik menuju WBK atau WBBM mengacu pada tugas dan fungsi Kejaksaan agar sesuai dengan peraturan dan sesuai dengan yang diharapkan dalam pembangunan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat sehingga terwujudnya Visi Kejaksaan untuk menjadi Lembaga Penegak Hukum yang bersih, efektif dan efisien, transparan, akuntabel memberikan layanan prima dalam mewujudkan supremasi hukum secara profesional, proporsional dan bermartabat berlandaskan keadilan dan kebenaran. Mewujudkan Misi Kejaksaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih prima bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di Kejaksaan Negeri Sleman, sarana dan prasarana di Kejaksaan Negeri Sleman harus lebih di tingkatkan lagi untuk mendukung adanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Besuk tahanan secara langsung atau *offline* sehingga menyebabkan

¹¹ Wawancara dengan Bapak Ginanjar Damar Pamenang, S.H., M.H., kasi intelijen Kejaksaan Negeri Sleman, wawancara dilakukan di Kejaksaan Negeri Sleman pada hari Jumat, 18 November 2022 pukul 10.48 WIB.

antrian yang panjang menjadi besar adanya pungli untuk antrian didahulukan oleh oknum tidak bertanggung jawab. Sumber daya manusia yang kurang kompeten dalam bidang pekerjaannya menjadi salah satu faktor penghambat kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik konsep dan implementasinya*. Yogyakarta: gava media.
- Mulyadi Deddy. (2018). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: alfabeta.
- Nasution. (2001) *manajemen mutu terpadu (total quality management)*. Jakarta: ghalia Indonesia.
- Sutopo. (2002). *Pelayanan publik prima*. Yogyakarta: gava media.
- Syarief Saleh. (2013). *Otonomi daerah*. Jakarta: kencana.
- Andi Fitri Rahmadany. (2020). Kajian deskriptif analisis pelayanan satu pintu terpadu di kota bandung menuju konsep pelayanan berbasis good governance. *Jurnal ilmiah administrasi pemerintahan daerah*. 12(1).
- Doddy Mulyono. (2017). Analisis faktor pendorong dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan pondok kacang timur kecamatan pondok aren kota tangerang selatan. *jurnal mozaik*. 9(2).
- Joko Susanto dan Zepa Anggraini. (2019). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *jurnal administrasi negara*. 25(2).
- Juriko Abdussamad. (2019). Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *jurnal manajemen sumber daya manusia, administrasi pelayanan publik Sekolah tinggi ilmu administrasi bina taruna Gorontalo*. 6(2).
- Karjuni Dt. Maani. (2005). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di era otonomi daerah. *jurnal demokrasi*. 4(2).
- Robi Cahyadi Kurniawan. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah Daerah. *fiat justisia journal of law*. 5(3).
- Titin Rohayatin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad Nurmandi, Wahyudi Kumorotmo dan Suranto. (2017). Faktor penyebab belum optimalnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan. *jurnal caraka prabu*. 1(1).
- Yayat Rukayat. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *jurnal ilmiah magister ilmu administrasi (IJMIA)*. 2(1).
- Hardiansyah. (2002). *Kualitas pelayanan publik* (Skripsi). Palembang. Binadarma.
- Mukhti Iqbal. (2016). *Pengaruh remunerasi terhadap motivasi dalam pelayanan publik* (Skripsi). Banda Aceh. Syiah kuala.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 pada Pasal 30 tentang Kejaksaan Republik Indonesia.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-011/A/1A/06/2013 tentang Standar Pelayanan Publik Kejaksaan Republik Indonesia.