PENULISAN SKRIPSI

PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PROSES DAN KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KEJAKSAAN TINGGI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

Jonathan Sukma Moerkardjono

NPM	**:**	**220514545**
Program Studi	**:**	**Program Sarjana Hukum**
Program Kekhususan	**:**	**Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2026

HALAMAN PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI
PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PROSES DAN KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KEJAKSAAN TINGGI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

Jonathan Sukma Moerkardjono

NPM	**:**	**220514545**
Program Studi	**:**	**Program Sarjana Hukum**
Program Kekhususan	**:**	**Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada tanggal
27 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.

HALAMAN PENGESAHAN

PENULISAN SKRIPSI

PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS DALAM PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PROSES DAN KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KEJAKSAAN TINGGI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Skripsi ini telah di pertahankan di hadapan Tim Penguji

Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselengarakan pada;

Hari	:	**Rabu**
Tanggal	:	**1 Juli 2026**
Tempat	:	**Rg. Pendadaran 2 Lt. 2**

Susunan Tim Penguji			**Tanda Tangan**
Ketua	:	**Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.**	
Sekretaris	:	**Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.**	
Anggota	:	**B. Hengky Widihi A., S.H., M.H.**	

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Prof. Dr. Theresia Anita Christiani, S.H., M.Hum.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat, karunia dan kasihNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan hukum / skripsi yang berjudul "Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Perspektif *Good Governance* Terhadap Proses Dan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta" dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak terkait kepentingan dalam penyelesaian tugas akhir ini. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus untuk berkat dan karunia-Nya kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Th.Anita Chistiani, S.H., M.Hum. selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu sabar membimbing, memberi masukan dan saran, meluangkan waktu dan pikiran serta memberi dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum/skripsi dari awal hingga akhir dengan baik dan lancar.

4. Kedua orang tua penulis, Bapak O.A. Prasetya, S.E. dan Ibu Dr. Sukmarani Moerkardjono, M.Si., Psikolog, yang dengan penuh kasih sayang selalu memberikan motivasi, dukungan, doa dan kepercayaan kepada penulis.
5. Keluarga besar penulis, Eyang Putra Drs. Sigid Moerkardjono, Eyang Putri Estuti Patwestri, Tante Diah Pelangi Moerkardjono, S.Tr.Sn., yang dengan penuh kasih sayang selalu memberikan motivasi, dukungan, doa dan kepercayaan kepada penulis.
6. Bapak Herwatan, S.H. selaku Jaksa Ahli Madya Kejati DIY dan Bapak Dr. Trias Dewanto, S.H., M.si. selaku Kasi 5 Bidang Intelijen Kejati DIY yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya, untuk menjelaskan dan memberikan jawaban kepada penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar.
7. Teman dan Sahabat Penulis, Noel Weenas, Samuel Septa, Sebastian Hersa, Marsel Brayuda, Rafli Satriya, Rosario Tethool, Raymond Junior, Beryl Yawan, Bona Leonardo, Bintang Gracia, Kadek Aruna, Nathan Andreas, Ilhan Harris, Caleb Randa, Carolina Jeany, Agatha Anggun, dan Bela Tuan Kotta yang sudah menjadi teman sekaligus keluarga yang selalu memberikan semangat, hiburan dan cerita, serta selalu memberikan dukungan penuh kepada penulis.
8. Anastasia Putri Lokonusa selaku *support system* penulis yang senantiasa memberikan doa, kesabaran yang tiada henti, serta selalu menjadi tempat terbaik bagi penulis untuk berbagi cerita, keluh kesah, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan ilmunya kepada penulis selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
10. Teman dan Kerabat Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta Angkatan 2022 dan Keluarga besar Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang selalu berjuang dan memberikan dukungan bersama-sama.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penulis yang lain dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penulis yang lain mengkaji materi serupa, guna menyempurnakan dan memperluas sudut pandang yang belum sempat penulis ulas dalam skripsi ini.

Yogyakarta, 17 Juni 2026

Yang Menyatakan,



Jonathan Sukma Moerkardjono

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penanganan pengaduan masyarakat di Kejaksaan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai bagian dari pelayanan publik, mengidentifikasi hambatan dalam penerapan prinsip akuntabilitas, dan mengkaji upaya untuk mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, yang kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan pengaduan masyarakat di Kejaksaan Daerah Istimewa Yogyakarta dilaksanakan melalui tahapan penerimaan, verifikasi, peninjauan, tindak lanjut, dan penyampaian hasil penanganan pengaduan kepada pengadu. Pelaksanaan pelayanan tersebut sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku serta prosedur operasi standar. Namun, beberapa hambatan masih ada dalam penerapan prinsip akuntabilitas, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman masyarakat tentang mekanisme pengaduan, dan penggunaan teknologi informasi yang kurang optimal dalam pengelolaan pengaduan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Kejaksaan Daerah Istimewa Yogyakarta telah melakukan berbagai upaya, seperti meningkatkan kapasitas staf, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, memperkuat sistem pengawasan internal, dan mengembangkan layanan pengaduan berbasis teknologi informasi. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan pengaduan publik sehingga mampu mewujudkan pelayanan publik berkualitas yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kata kunci: akuntabilitas, layanan publik, pengaduan publik, jaksa, hukum administrasi negara

ABSTRACT

This study aims to analyze the public complaints handling process at the Yogyakarta Special Region High Prosecutor's Office as part of public service delivery, identify obstacles in implementing the principle of accountability, and examine efforts to address these obstacles. This study employed empirical legal research methods with a qualitative approach. Data were obtained through interviews, observations, and documentation studies, which were then analyzed descriptively. The results indicate that the public complaints handling process at the Yogyakarta Special Region High Prosecutor's Office is implemented through the stages of receipt, verification, review, follow-up, and delivery of complaint handling results to the complainant. The service implementation adheres to applicable laws and regulations and standard operating procedures. However, several obstacles remain in the implementation of the accountability principle, including limited human resources, a lack of public understanding of the complaint mechanism, and the suboptimal use of information technology in complaint management. To address these obstacles, the Yogyakarta Special Region High Prosecutor's Office has undertaken various efforts, such as increasing the capacity of its staff, conducting public outreach, strengthening its internal oversight system, and developing an information technology-based complaint service. These efforts are expected to increase transparency, effectiveness, and accountability in public complaint services so as to be able to realize quality public services that are oriented towards the interests of the community.

***Keywords**: accountability, public services, public complaints, prosecutors, state administrative law*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI i

HALAMAN PENGESAHAN ii

KATA PENGANTAR iii

ABSTRAK vi

ABSTRACT vii

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ix

BAB I PENDAHULUAN 1

- **A. Latar Belakang** 1
- **B. Rumusan Masalah** 5
- **C. Tujuan Penelitian** 6
- **D. Manfaat Penelitian** 6
- **E. Keaslian Penelitian** 7
- **F. Batasan Konsep** 12
- **G. Metode Penelitian** 17

BAB II PEMBAHASAN 25

- **A. Proses Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta** 25
- **B. Kendala Dalam Penerapan Prinsip Akuntabilitas Pada Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta** 43
- **C. Upaya Untuk Mengatasi Kendala Penerapan Prinsip Akuntabilitas Pada Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta** 60

BAB III PENUTUP 66

- **A. Kesimpulan** 66
- **B. Saran** 68

DAFTAR PUSTAKA 72

LAMPIRAN 78

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 17 Juni 2026

Yang Menyatakan,



Jonathan Sukma Moerkardjono