BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat sebagai warga negara. Setiap instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, berkewajiban menyelenggarakan pelayanan yang profesional, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Ketentuan tersebut menegaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara pelayanan untuk menetapkan dan melaksanakan standar pelayanan serta menjamin kualitas layanan kepada masyarakat.[1]

Kualitas praktik pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sikap, integritas, dan profesionalitas aparatur, serta kesesuaian setiap tahapan pelayanan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang baik seharusnya dilaksanakan secara efektif dan efisien, dengan orientasi utama pada pemenuhan kebutuhan serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Ketidakjelasan prosedur, lambannya tindak lanjut, atau kurangnya transparansi dalam proses pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan sehingga mengurangi tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, prinsip

[1] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

akuntabilitas menjadi unsur yang tidak terpisahkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena setiap tindakan, keputusan, dan kebijakan aparatur harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab atas pelaksanaan kewenangan yang diberikan oleh negara.[2] Prinsip pertanggungjawaban tersebut juga sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang menegaskan bahwa setiap penggunaan kewenangan oleh pejabat pemerintahan harus dilaksanakan secara akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.[3]

Akuntabilitas dalam pelayanan publik mencakup aspek pertanggungjawaban penyelenggara layanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, serta keterbukaan informasi mengenai proses dan hasil pelayanan.[4] Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas bukan konsep normatif belaka, melainkan praktik nyata yang menentukan indikator kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari agenda reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi dilakukan untuk memperbaiki sistem kerja aparatur agar lebih profesional, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Abd. Rohman

---

[2] Rofi'ah Nurhayati, *Strategi Manajemen Pelayanan Publik: Prinsip, Asas, Dan Dinamika Prosedurnya* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2024).
[3] Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
[4] F. Mareta, F. C. dan Fakih, "Mekanisme Akuntabilitas Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)* 6, no. 2 (2024).

dan Willy Tri Hardianto dalam karyanya memberikan pengertian bahwa reformasi birokrasi merupakan langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui penguatan integritas, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik.[5] Sejalan dengan itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menegaskan bahwa reformasi birokrasi bertujuan menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, dan melayani.[6]

Konteks tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), pelayanan publik harus dilaksanakan dengan menjunjung tinggi prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Mekanisme pengaduan masyarakat menjadi salah satu sarana penting untuk mewujudkan prinsip tersebut. Pengaduan masyarakat memberikan ruang bagi warga untuk menyampaikan laporan atau keluhan atas dugaan pelanggaran hukum maupun pelayanan yang tidak sesuai standar. Penelitian Susanti menyebutkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat memiliki posisi strategis dalam memperkuat kepercayaan publik dan mendukung terwujudnya pemerintahan yang akuntabel.[7] Studi mengenai pengelolaan pengaduan publik juga menunjukkan bahwa keterbukaan informasi dan

[5] Abd. Rohman dan Willy Tri Hardianto, 2019, *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*, Intrans Publishing, Malang, hlm. 21–23.
[6] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2021, "Reformasi Birokrasi dan Transformasi Pelayanan Publik."
[7] A Maolani, Dedeng Yusuf, Nuraeni, A. S., dan Dellyani, "Penerapan Sistem Akuntabilitas Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Indonesia," *Jurnal Dialektika* 8, no. 2 (2023).

kejelasan tindak lanjut laporan menjadi faktor penting dalam memperkuat prinsip *open government.*[8]

Konteks bidang penegakan hukum, Kejaksaan Republik Indonesia memiliki kewenangan untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia, yang menyatakan bahwa Kejaksaan merupakan lembaga pemerintah yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan serta kewenangan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan.[9] Selain menjalankan fungsi penuntutan, Kejaksaan juga memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat, termasuk menerima dan memproses laporan atau pengaduan terkait dugaan tindak pidana maupun pelanggaran hukum lainnya.

Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai instansi vertikal Kejaksaan di tingkat provinsi memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat secara profesional dan akuntabel. Proses penerimaan, verifikasi, serta tindak lanjut laporan masyarakat harus dilakukan sesuai prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan pengaduan yang transparan dan responsif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi

[8] Andi Tenri Bilang Radisyah Melati, "Implementasi Prinsip Akuntabilitas Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Gratis Di Kabupaten Gowa" (Universitas Hasanuddin., 2020).
[9] Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia

Kejaksaan. Sebaliknya, apabila proses tersebut tidak berjalan secara akuntabel, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan publik dan mengurangi legitimasi lembaga di mata masyarakat.

Penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana prinsip akuntabilitas diterapkan dalam proses dan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala administratif, prosedural, dan kelembagaan dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan yuridis-normatif yang didukung oleh studi kepustakaan serta analisis terhadap regulasi dan praktik pelayanan yang berlaku, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan publik yang akuntabel, sehingga mekanisme pengaduan masyarakat tidak sekadar menjadi prosedur formal, melainkan benar-benar menjadi sarana perlindungan hak dan akses keadilan bagi masyarakat.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelayanan pengaduan masyarakat di Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai bagian dari pelayanan publik?

2. Apa saja kendala dalam penerapan prinsip akuntabilitas pada pelayanan pengaduan masyarakat di Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta?
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi kendala dalam penerapan prinsip akuntabilitas pada pelayanan pengaduan masyarakat di Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini disusun berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis uraikan, yakni untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis proses pelayanan pengaduan masyarakat di Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Mengetahui kendala dalam penerapan prinsip akuntabilitas pada pelayanan pengaduan masyarakat di Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Mengetahui upaya untuk mengatasi kendala penerapan prinsip akuntabilitas pada pelayanan pengaduan masyarakat di Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian dalam bidang Hukum Administrasi Negara, khususnya yang berkaitan dengan penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik oleh lembaga

penegak hukum. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai hubungan antara prinsip akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik dalam kerangka *good governance*.

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan penerapan prinsip akuntabilitas pada pelayanan pengaduan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Kejaksaan.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Penelitian hukum dengan judul **"Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta"** merupakan hasil pemikiran murni Penulis dan bukan merupakan sebuah plagiasi. Penelitian ini disusun berdasarkan kajian normatif terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta analisis terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan publik dalam lingkungan lembaga penegak hukum. Detail mengenai tiga penulisan hukum yang dipilih sebagai pembanding adalah sebagai berikut:

1. **Febiola Salsalina Karenina br Sitepu. "Pelaksanaan Pelayanan E-KTP Dalam Penciptaan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) Oleh Dinas Kependudukan dan**

Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta" Hasil penelitian mPelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta belum sepenuhnya memenuhi unsur *Good Governance*, khususnya dalam menunjukkan bahwa prinsip *responsibility*, karena masih terdapat kendala dalam hal sumber daya manusia (SDM); Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut meliputi kurangnya SDM, kurangnya inisiatif dalam memahami rangkaian prosedur pelayanan, serta adanya risiko penyimpangan dan penyalahgunaan dalam pengelolaan data kependudukan; Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan menghadirkan inovasi pelayanan berupa *Drive Thru* dan *Door to Door*, guna mempermudah masyarakat dalam melakukan perekaman dan pembuatan E-KTP, termasuk bagi penyandang disabilitas dan warga yang tidak dapat datang langsung ke kantor pelayanan.

Perbedaan penulisan Febiola Salsalina Karenina br Sitepu dengan Penulis terletak pada fokus dan kedalaman analisis prinsip tata kelola pemerintahan. Penelitian Febiola secara spesifik mengkaji pelaksanaan pelayanan E-KTP dalam perspektif *Good Governance*, dengan penekanan utama pada prinsip *responsibility* sebagai bagian dari asas pemerintahan yang baik dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di

tingkat pemerintah daerah. Objek kajiannya berada pada sektor pelayanan administratif kependudukan dengan pendekatan evaluatif terhadap kesesuaian praktik pelayanan dengan prinsip-prinsip *Good Governance*. Penulis menjamin bahwa karya ini bukan merupakan duplikasi. Orisinalitas penelitian ini dibuktikan melalui pemilihan objek yang berbeda, fokus pada prinsip-prinsip baru, serta kedalaman analisis hukum yang belum pernah dibahas dalam kajian sebelumnya.

2. **Amel Triasi Kadini. "Perspektif Hukum Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah**". Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Kejaksaan, serta berpedoman pada Peraturan Jaksa Agung Nomor PER-011/A/JA/06/2013 dan Pedoman Nomor 7 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia. Pelayanan pengaduan telah dilaksanakan melalui mekanisme prosedural yang jelas, termasuk pemanfaatan inovasi digital seperti Sistem Layanan Informasi Surat (SILAT) guna meningkatkan aksesibilitas dan transparansi; Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah

meliputi kompetensi dan profesionalisme aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, sistem dan prosedur pelayanan, mekanisme pengawasan dan evaluasi internal, serta partisipasi dan tingkat kepuasan masyarakat; Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas pegawai secara berkala, monitoring dan evaluasi internal oleh masing-masing bidang serta Bidang Pengawasan, pemanfaatan teknologi informasi, serta pelibatan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen umpan balik terhadap pelayanan yang diberikan.

Perbedaan penulisan hukum antara yang ditulis oleh Amel Triasi Kadini dengan Penulis terletak pada ruang lingkup dan pendekatan analisis terhadap pelayanan publik dalam konteks kelembagaan Kejaksaan. Kajian tersebut berfokus pada pelayanan publik dalam perspektif hukum secara umum dengan fokus pada kualitas penanganan pengaduan masyarakat di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah, serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut melalui pendekatan normatif dengan *statute approach*, *conceptual approach*, dan *historical approach*.

3. **Andi Tenri Bilang Radisyah Melati. "Implementasi Prinsip Akuntabilitas dan Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan Gratis di Kabupaten Gowa.**" Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Implementasi prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pendidikan gratis di Kabupaten Gowa telah dilaksanakan melalui pengaturan kebijakan daerah, mekanisme pengelolaan anggaran, serta sistem pertanggungjawaban administrasi yang mendukung transparansi penggunaan dana pendidikan. Pemerintah daerah dinilai telah menjalankan prinsip akuntabilitas secara normatif, meskipun masih terdapat ruang perbaikan dalam aspek pengawasan dan pelaporan. Implementasi prinsip partisipasi masyarakat belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh belum adanya regulasi teknis yang secara jelas mengatur mekanisme pelibatan masyarakat, terbatasnya forum dialog publik yang sistematis, serta kurang maksimalnya akomodasi terhadap aspirasi masyarakat dalam proses evaluasi kebijakan pendidikan gratis.

Perbedaan Penulisan Hukum dengan Penelitian Penulis

Perbedaan antara penelitian Andi Tenri Bilang Radisyah Melati dengan penelitian Penulis terletak pada objek, ruang lingkup, serta karakter kelembagaan yang diteliti. Penelitian Andi Tenri berfokus pada implementasi prinsip akuntabilitas dan partisipasi masyarakat dalam kebijakan pendidikan gratis di lingkungan

pemerintah daerah Kabupaten Gowa, yang merupakan bagian dari urusan pemerintahan daerah dalam kerangka otonomi daerah. Sedangkan penelitian Penulis berfokus pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam lembaga penegak hukum, yakni Kejaksaan Tinggi, yang memiliki karakter kewenangan berbeda karena berkaitan langsung dengan fungsi penuntutan dan penegakan hukum.

F. BATASAN KONSEP

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan kewajiban setiap lembaga publik untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan, kebijakan, serta tindakan yang dilakukan kepada masyarakat. Dalam kerangka administrasi publik modern, akuntabilitas tidak hanya dipahami sebagai bentuk pertanggungjawaban administratif, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol publik yang memungkinkan masyarakat menilai apakah tindakan pemerintah telah dilaksanakan secara transparan, efektif, serta sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.[10]

[10] Muslim Wijaya, Donny, Putri, Nabila Arlita, "Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa," *Jurnal Kapita Selekta Administrasi Publik* 5, no. 2 (2024).

2. *Good Governance*

Good governance merupakan konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan penyelenggaraan pemerintahan secara transparan, akuntabel, efektif, serta berlandaskan pada prinsip hukum. Konsep ini berkembang sebagai respon terhadap kebutuhan akan sistem pemerintahan yang lebih terbuka dan bertanggung jawab dalam menjalankan kewenangan publik. Dalam perspektif administrasi publik, *good governance* dipahami sebagai suatu sistem pengelolaan pemerintahan yang melibatkan interaksi antara pemerintah, masyarakat, serta sektor swasta dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih demokratis dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.[11]

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja

[11]Ipan Ipan Nurhidayat, "Prinsip-Prinsip Good Governance Di Indonesia," *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government* 1, no. 1 (2023).

pemerintah serta kualitas tata kelola pemerintahan yang dijalankan.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan pemerintah karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolok ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.[12]

4. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu mekanisme yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan laporan, keluhan, maupun informasi kepada instansi pemerintah terkait dugaan pelanggaran hukum atau pelayanan publik yang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Melalui mekanisme pengaduan tersebut, masyarakat dapat berperan aktif dalam mengawasi jalannya penyelenggaraan pemerintahan serta

[12] (Tjandra, 2022)

memberikan masukan kepada pemerintah mengenai berbagai permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik.[13]

5. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dalam rangka menerima, memproses, serta menindaklanjuti laporan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Melalui mekanisme pelayanan pengaduan tersebut, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan berbagai informasi mengenai dugaan pelanggaran hukum, maladministrasi, maupun ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.[14] Dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, pelayanan pengaduan masyarakat memiliki peranan penting sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.

6. Kejaksaan

Kejaksaan merupakan salah satu lembaga negara yang memiliki kewenangan dalam melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan serta kewenangan lain yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan. Dalam sistem peradilan pidana di Indonesia, Kejaksaan memiliki kedudukan yang penting karena berperan sebagai institusi yang melakukan penuntutan terhadap

[13] Evi Jabar, Abdul dan Yuniarni, "Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Governance", Welfarestate," *Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syari'ah* 3, no. 1 (2025).
[14] Khairul Rahman dkk., *Op. Cit.*

perkara pidana serta melaksanakan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.[15]

Dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, Kejaksaan dituntut untuk bekerja secara profesional, transparan, serta menjunjung tinggi prinsip akuntabilitas. Hal ini penting agar proses penegakan hukum dapat berjalan secara adil serta mampu memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.

7. Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta

Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan instansi vertikal Kejaksaan Republik Indonesia yang berada di tingkat provinsi dan memiliki wilayah kerja di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebagai bagian dari struktur organisasi Kejaksaan Republik Indonesia, Kejaksaan Tinggi memiliki tugas untuk melaksanakan fungsi penegakan hukum serta melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh Kejaksaan Agung di wilayah hukumnya.[16] Dalam menjalankan tugasnya, Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta tidak hanya berperan dalam proses penegakan hukum, tetapi juga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

---

[15] Bonifasius Petrus Sando Mokorimban, "Fungsi, Tugas, Dan Wewenang Kejaksaan Dalam Sistem Peradilan Pidana Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021," *Lex Privatum* 3 (12AD).

[16] Ach Zidni, Irfan dan Tahir, "Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi (Studi Kasus Penyalahgunaan Tanah Desa Di Kabupaten Sleman)," *Jurnal Hukum Kenegaraan Dan Politik Islam* 3, no. 1 (2024).

G. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang berfokus pada kajian terhadap norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, asas hukum, serta doktrin atau pendapat para ahli hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian hukum normatif, hukum dipahami sebagai suatu sistem norma yang mengatur perilaku manusia dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.[17]

Penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara menelaah berbagai bahan hukum yang relevan dengan isu hukum yang menjadi objek penelitian. Oleh karena itu, penelitian hukum normatif pada dasarnya menitikberatkan pada kegiatan studi kepustakaan dengan menggunakan berbagai sumber hukum sebagai bahan utama dalam analisis penelitian.[18] Penelitian ini, pendekatan hukum normatif digunakan untuk mengkaji penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Kejaksaan, khususnya pada Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini akan menelaah berbagai ketentuan hukum yang berkaitan dengan pelayanan

[17] Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2021).
[18] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2021).

publik, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta kewenangan lembaga penegak hukum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif, penelitian ini juga didukung dengan data lapangan melalui wawancara dengan narasumber yang memiliki kompetensi serta kewenangan di lingkungan Kejaksaan. Wawancara tersebut bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana ketentuan hukum yang mengatur pelayanan pengaduan masyarakat diterapkan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta.[19] Wawancara dengan narasumber jaksa dari bidang intelijen, jaksa intelijen dipandang sebagai informan yang kompeten karena memiliki pengalaman profesional dalam analisis hukum dan penegakan hukum berbasis informasi. Hal ini meningkatkan validitas data dalam penelitian kualitatif, terutama penelitian ini berkaitan dengan penegakan hukum, pencegahan kejahatan, atau efektivitas kelembagaan dan Penkum (Penerangan Hukum).

2. Sumber Data

Dalam penelitian hukum normatif, data yang digunakan pada dasarnya berupa bahan hukum yang diperoleh melalui kegiatan studi kepustakaan. Bahan hukum tersebut digunakan sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan hukum yang menjadi objek penelitian. Sumber

[19] Soerjono dan Sri Mamudji Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2022).

data dalam penelitian hukum normatif umumnya terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang saling melengkapi dalam proses analisis hukum.[20]

Bahan hukum primer merupakan sumber hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara langsung karena berasal dari peraturan perundang-undangan atau ketentuan hukum yang berlaku. Sementara itu, bahan hukum sekunder merupakan bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Seperti pendapat para ahli hukum, hasil penelitian ilmiah, serta berbagai publikasi akademik yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.[21]

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat bagi subjek hukum karena berasal dari peraturan perundang-undangan maupun ketentuan hukum yang berlaku.[22]

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia; Peraturan Jaksa Agung

[20] Muhaimin, *Op. Cit*, hlm. 57.
[21] Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.,* hlm. 181.
[22] Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op. Cit*., hlm. 23.

Republik Indonesia Nomor PER-011/A/JA/06/2013 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer serta membantu peneliti dalam memahami dan menganalisis norma hukum yang berlaku. Bahan hukum sekunder tidak memiliki kekuatan mengikat secara langsung, tetapi memiliki peran penting dalam memberikan perspektif teoritis maupun konseptual terhadap permasalahan hukum yang diteliti.[23] Bahan hukum sekunder tersebut antara lain berupa Buku-buku literatur yang membahas mengenai metode penelitian hukum, pelayanan publik, dan tata kelola pemerintahan yang baik; artikel ilmiah yang dipublikasikan dalam jurnal hukum maupun jurnal administrasi publik; hasil penelitian, laporan ilmiah, serta kekayaan akademik yang berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan publik dan pengaduan masyarakat; sumber informasi lain yang relevan seperti dokumen resmi pemerintah, situs resmi lembaga negara, serta publikasi ilmiah lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

Melalui penggunaan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan

[23] Johnny Ibrahim, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, 2nd ed. (Malang: Bayumedia, 2020).

analisis yang komprehensif mengenai penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Kejaksaan, khususnya pada Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif pada dasarnya dilakukan melalui kegiatan studi kepustakaan yang bertujuan untuk memperoleh berbagai bahan hukum yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Melalui kegiatan tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi, memahami, serta menganalisis norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan maupun doktrin hukum yang berkembang dalam literatur ilmiah.[24]

a. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai bahan hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Melalui kegiatan studi pustaka, peneliti menelaah berbagai sumber hukum seperti peraturan perundang-undangan, buku literatur, jurnal ilmiah, hasil penelitian, serta berbagai dokumen resmi yang relevan dengan topik penelitian.[25] Dalam penelitian ini, studi pustaka dilakukan dengan menelaah berbagai ketentuan hukum yang berkaitan dengan pelayanan publik, pengaduan masyarakat,

[24] Muhaimin, *Op.Cit*., hlm. 75.
[25] Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit*., hlm. 194.

prinsip akuntabilitas, serta peran lembaga penegak hukum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Studi Lapangan

Penelitian ini juga menggunakan studi lapangan sebagai metode pengumpulan data pendukung. Studi lapangan dilakukan melalui kegiatan wawancara dengan narasumber di lingkungan Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Kejaksaan.[26] Wawancara tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai bagaimana mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat dilaksanakan dalam praktik serta bagaimana prinsip akuntabilitas diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut di lingkungan Kejaksaan Tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Narasumber

Narasumber merupakan pihak yang memberikan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan memiliki pengetahuan maupun pengalaman terhadap objek penelitian. Dalam penelitian hukum yang menggunakan pendekatan normatif, keberadaan narasumber berfungsi sebagai sumber informasi tambahan untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana

[26] Johnny Ibrahim, *Op.Cit*., hlm. 302.

ketentuan hukum yang berlaku diterapkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan.[27]

Narasumber dalam penelitian ini adalah Jaksa Ahli Madya Kejati DIY Herwatan, S.H. dan Kasi 5 Bidang Intelijen Kejati DIY Dr. Trias Dewanto S.H., M.Si. Informasi yang dikumpulkan bertujuan untuk membedah mekanisme pelayanan serta penerapan prinsip akuntabilitas di lembaga tersebut. Pemilihan narasumber ini sejalan dengan posisi Kejaksaan Tinggi DIY sebagai objek institusional utama dalam kajian ini.

B. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengkaji dan menafsirkan data yang diperoleh dari penelitian untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Dalam penelitian hukum normatif, analisis data dilakukan dengan cara menelaah bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian memberikan interpretasi atau penilaian berdasarkan aturan hukum, doktrin hukum, maupun teori hukum yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.[28] Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif, yaitu data yang tidak berbentuk angka melainkan berupa uraian, penjelasan, maupun pendapat yang berkaitan dengan objek penelitian.

---

[27] Muhaimin, *Op.Cit*., hlm. 82.
[28] Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit*., hlm. 213.