

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI
MASYARAKAT DI KEJAKSAAN NEGERI SLEMAN**

Skripsi



**Disusun Oleh:
Gina Nur Aulia
20190610007**

**Fakultas Hukum
Program Studi Hukum
Rumpun Hukum Administrasi Negara
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Gina Nur Aulia

NIM : 20190610007

Judul Skripsi : **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
BAGI MASYARAKAT DI KEJAKSAAN NEGERI SLEMAN**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 05 Desember 2022.



Gina Nur Aulia
NIM. 20190610007

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbal'amin

Dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, ku persembahkan untuk mereka yang sangat saya cintai:

1. Allah SWT, atas segala kemudahan, kesehatan, kelancaran dan keselamatan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sangat baik
2. Kepada orang tua penulis, terimakasih atas rasa kasih sayang yang begitu besar dan atas kesabaran yang diberikan. Semoga skripsi ini menjadi langkah awal untuk saya kedepannya
3. Kepada kakak dan keponakan, terimakasih telah memberi semangat dan motivasi untuk mengerjakan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI MASYARAKAT DI KEJAKSAAN NEGERI SLEMAN”**. Penulisan Hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Iwan Satriawan, S.H., M.C.L., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D., selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Beni Hidayat, S.H., M. Hum., selaku dosen pembimbing, terima kasih atas waktu, ilmu dan bimbingan yang diberikan sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D., dan Dr. Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum., selaku Dosen Penguji saya yang juga telah bersedia dalam membagi waktu, ilmu, bimbingan dan pengalamannya yang sangat bermanfaat untuk penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

6. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang senantiasa memberikan ilmunya.
7. Kasi Intelijen Kejaksaan Negeri Sleman Ginanjar Damar Pamenang, S.H., M.H.
8. Jaksa Pra Penuntutan Tindak Pidana Umum
9. Terimakasih kepada keluarga penulis yang telah memberikan dukungan serta semangat yang sangat berarti bagi penulis.
10. Sahabat-sahabat terbaikku selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Muthia Muharani, Fathia Rahma Firli, Rian R. Untung, Nugraha Muhamad, Aditya Nugraha. Terimakasih sudah menemani sejak semester 1 dan selalu memberi semangat sampai sekarang. Nawafil, Hasya Rania, Syafira D. Anugerah, Fauziyyah Zulfa, Faradistia.
11. Keluarga 136 KKN seropan 1 makasih ya teman-terman terbaikku ga kerasa 1 bulan bareng kalian sekarang kita sudah mulai skripsi.
12. Sahabat-sahabat terbaikku selama magang di Kejaksaan Tinggi Bali, Binthana Semara Dahana, Ramadiputra, Ayu Tessa Lonika, I Gusti Ayu Putri Pramesthi, Ngurah Puspanegara, Made Suarna, Galang Ade, Satria Budi, Cok. Agung Eka Ananta P., I Gede Raiya Khrisna, Garin Pramana, Ida Bagus Ananta Kusuma, Asih Ulandari, Ida Ayu Ariskayanti, drg. I Kadek Bayu Dwi Prayana dan teman baik yang lainnya yang telah memberikan pengetahuan dan relasi yang luas.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat untuk adik-adik Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 05 Desember 2022



Gina Nur Aulia
NIM. 20190610007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR SINGKATAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Pelayanan Publik	12
1. Pengertian Pelayanan Publik	12
2. Asas-asas Pelayanan Publik.....	15
3. Konsepsi Pelayanan Publik.....	16
4. Klasifikasi pelayanan publik.....	19
B. Kualitas Pelayanan Publik	19
1. Indikator Kualitas Pelayanan	23
2. Budaya Pelayanan Prima	25
3. Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan	25
C. Kejaksaan Republik Indonesia	26
1. Struktur Organisasi Kejaksaan Republik Indonesia	26
2. Tugas dan Wewenang Kejaksaan Republik Indonesia	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Data Penelitian.....	33
C. Teknik Pengumpulan Data	36
D. Responden	36
E. Lokasi Penelitian	37
F. Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Upaya Kejaksaan Negeri Sleman Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat	38
B. Faktor-Faktor Yang Menghambat Upaya Kejaksaan Negeri Sleman Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat	73
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

