



PROSES PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT OLEH SUB BIDANG HUBUNGAN ANTARLEMBAGA NON PEMERINTAH KEJAKSAAN AGUNG

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

AULI HANNA FITRASYA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Proses Penerimaan Pengaduan Masyarakat oleh Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah Kejaksaan Agung” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2022

Auli Hanna Fitriasya
J3A119037



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengurniakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

AULI HANNA FITRASYA. Proses Penerimaan Pengaduan Masyarakat oleh Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah Kejaksaan Agung. *The Process of Accepting Public Complaints by the Sub-Sector of Relations between Non-Governmental Agencies of the Attorney General's Office*. Dibimbing oleh RICITRI HARPIN PRANATA.

Humas tidak hanya ada pada instansi atau perusahaan swasta saja, namun juga di instansi pemerintahan. Lembaga pemerintah bertugas melayani masyarakat. Menurut Kriyantono (2021), pemerintah merupakan alat negara untuk memenuhi kebutuhan, melayani dan melindungi masyarakat. Salah satu tugas lembaga pemerintah dalam melayani masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Agar dapat mencapai target tersebut, maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Pada Kejaksaan Agung, pelayanan publik dilakukan oleh Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah yang merupakan bagian dari Bidang Hubungan Antar Lembaga. Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah memiliki peran dan fungsi untuk menjadi penghubung antara Kejaksaan Agung dengan masyarakat umum. Salah satu tugas dari Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik adalah menerima pengaduan masyarakat. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah menjelaskan tugas Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah, menjelaskan proses penerimaan pengaduan masyarakat oleh Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah serta apa saja hambatannya dan bagaimana solusinya.

Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah melewati beberapa proses dalam menerima pengaduan masyarakat, mulai dari pra yang terdiri dari *briefing*, alur yang terdiri dari pemeriksaan kelengkapan berkas dan penulisan tanda terima serta meminta KTP pelapor, hingga pasca penerimaan pengaduan masyarakat yang terdiri dari penyampaian berkas pengaduan kepada Kepala Pusat Penerangan Hukum, pembuatan laporan pengaduan, revisi laporan pengaduan (jika ada), dan tindak lanjut dari penanganan kasus/perkara.

Hambatan teknis yang terjadi terdiri dari kurangnya terintegrasi antar bidang, adanya tugas yang tidak sesuai tupoksi, banyaknya pelapor yang kurang mengerti tugas dan fungsi pokok Kejaksaan Agung, digitalisasi *website* yang kurang optimal, pengaduan *online* yang kurang berjalan serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai. Untuk solusinya adalah membuat aplikasi bank data, melakukan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran bidang lain, melakukan sosialisasi kepada masyarakat luas, mengembangkan digitalisasi, membuat *website* khusus untuk menerima pengaduan *online* dan menyiapkan sarana dan prasarana yang lebih lengkap. Sementara hambatan non teknis terdiri dari terbatasnya jumlah sumber daya manusia dan terbatasnya sumber daya manusia yang kompeten. Solusi dari hambatan non teknis adalah melakukan rekrutmen staf yang lebih banyak dan lebih kompeten, serta membuat pelatihan untuk para staf.

Kata kunci: hubungan masyarakat, pelayanan publik, pengaduan masyarakat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PROSES PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT OLEH SUB BIDANG HUBUNGAN ANTARLEMBAGA NON PEMERINTAH KEJAKSAAN AGUNG



Sekolah Vokasi
AULI HANNA FITRASYA
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Dr. Yusalina, M.Si.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Judul Laporan Akhir : Proses Penerimaan Pengaduan Masyarakat oleh Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga Non Pemerintah Kejaksaan Agung

Nama : Auli Hanna Fitriasya
NIM : J3A119037

Disetujui oleh

Pembimbing:
Rici Tri Harpin Pranata, S.KPm., M.Si.



Sekolah Vokasi
Diketahui oleh
College of Vocational Studies

Ketua Program Studi:
Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP. 196704101991031001

Dekan Sekolah Vokasi:
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP. 196106181986091001



Tanggal Ujian:
(1 Juli 2022)

Tanggal Lulus:
(28 JUL) 2022