



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