

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Efektivitas memiliki arti keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati tujuan, berarti makin tinggi efektivitasnya, begitu pula sebaliknya (Agustina, 2020:36). Dalam buku Purwanti (2022:44) mengemukakan bahwa efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Syam (2020:130) dalam artikel jurnalnya mengemukakan efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan *output* (keluaran) yang dicapai dengan *output* yang diharapkan dari jumlah *input* (masukan) dalam suatu perusahaan atau seseorang.

Pengertian efektivitas menurut Astuti (2019) yaitu tercapainya tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan personel yang ditentukan. Efektivitas dikatakan berhasil dilihat dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan dan sasaran. Menurut Akhmad (2019:155-156) dalam artikel jurnalnya mengemukakan pengertian efektivitas berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya dan mempunyai pengaruh besar.

2.1.1.1 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukan hal yang mudah. Efektivitas dapat diperiksa dari sudut yang berbeda dan tergantung pada siapa yang mengevaluasi dan menafsirkan. Beberapa kriteria tentang efektivitas dalam pencapaian tujuan yaitu:

- a. Tujuan yang ingin dicapai harus jelas, dimaksudkan agar karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab mencapai target yang terarah serta tujuan perusahaan mampu dicapai.

- b. Strategi dalam mencapai tujuan harus jelas, sudah dipahami bahwa strategi merupakan “pada jalan” yang diikuti dalam melaksanakan bermacam usaha untuk pencapaian target yang ditetapkan supaya para pelaksana tidak menyimpang dalam mencapai tujuan perusahaan.
- c. Proses analisa serta perumusan kebijakan yang handal, terkait dengan tujuan yang ingin dicapai serta strategi yang sudah ditetapkan berarti kebijakan harus dapat menghubungkan tujuan-tujuan dengan upaya-upaya pelaksanaan aktivitas operasi.
- d. Kematangan perencanaan, pada dasarnya bermakna membuat keputusan saat ini apa yang dilakukan oleh perusahaan di masa mendatang.
- e. Menyusun program yang akurat sebuah perencanaan yang baik masih butuh penjabaran pada program - program pelaksanaan yang akurat.
- f. Ketersediaan sarana serta pra sarana kerja, salah satu indikator efektivitas perusahaan yaitu kapasitas kerja secara produktif.
- g. Keefektifan serta keefisienan pelaksanaan, bagaimanapun bagus nya sebuah program jika tidak dilakukan dengan efektif serta efisien maka perusahaan itu tidak mampu mencapai targetnya.
- h. Pengawasan serta pengendalian yang berkarakter mendidik, karena karakter manusia yang tidak sempurna maka efektivitas perusahaan mewajibkan adanya pengawasan serta pengendalian.

2.1.1.2 Indikator Efektivitas

Menurut Sutrisno (2010) dalam artikel jurnal Fauziah dkk., (2022:370) bahwa indikator efektivitas program terdiri dari:

1. Pemahaman program, yaitu realisasi program sehingga program dapat berjalan dengan lancar, pemahaman program sangat diperlukan oleh para sasaran program agar program berjalan dengan baik.
2. Ketepatan sasaran, yaitu sasaran yang dituju harus berkesesuaian dengan aturan yang telah ditentukan sebelumnya agar program dapat dilaksanakan dengan efektif
3. Ketepatan waktu, yaitu suatu program dikatakan efektif apabila sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya dan semakin tepat waktu suatu program maka semakin efektif pula program tersebut.
4. Tercapainya tujuan, yaitu indikator tercapainya tujuan sendiri memiliki makna bahwa suatu program tentu memiliki tujuan awal yang harus di penuhi sesuai target yang telah ditentukan. Tercapaiannya tujuan apabila semakin memberikan manfaat suatu program maka semakin efektif pula program tersebut.
5. Perubahan nyata, yaitu suatu program dikatakan efektif apabila program memiliki perubahan nyata yang diperoleh secara langsung oleh sasaran program.

Sedangkan menurut Budiani (2007:53) dalam buku Siahaan dkk., (2022:102) efektivitas program dapat dilihat sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program, yaitu mengukur sejauh mana tingkat para peserta dalam pelaksanaan program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya serta sasaran peserta program pada khususnya.
3. Tujuan program, yaitu kemampuan responden dalam mengetahui tujuan dilaksanakannya program. Hal ini membuktikan bahwa sosialisasi yang dilakukan mengenai tujuan suatu program dapat dimengerti oleh masyarakat.
4. Pemantauan program, yaitu suatu bentuk kegiatan yang dilakukan pada saat atau setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

William N. Dunn (2006:430) menyebutkan beberapa variabel-variabel yang dapat digunakan untuk melihat efektivitas kebijakan dengan menggabungkan macam-macam model tersebut, yaitu:

1. Efisiensi

Adapun menurut Dunn berpendapat bahwa: “Efisiensi (*efficiency*) berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.

2. Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Dunn mengemukakan bahwa kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.

3. Perataan

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan.

4. Responsivitas

Menurut Dunn menyatakan bahwa responsivitas (*responsiveness*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompokkelompok masyarakat tertentu.

5. Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Dunn (2006:437) menyatakan bahwa kelayakan (*Appropriateness*) adalah: “Kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak.

2.1.1.3 Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu :

a. Pendekatan sasaran (*Goal Approach*)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut.

b. Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif.

c. Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi.

2.1.2 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan

melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Secara etimologi, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”. Menurut Hayat (2017:22) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang- undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani.

Menurut Monir (2008: 16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dan menurut Samodra Wibawa (2009: 116), yang namanya pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu Biaya relatif harus lebih rendah, Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan Mutu yang diberikan relatif lebih bagus. Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Inu, Dkk dalam Poltak Sinambela (2010:5) *public* adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan

berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Sedangkan menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center (2012:15) publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1, Pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas atau kumpulan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan memenuhi peraturan perundang-undangan didefinisikan sebagai pelayanan publik. Oleh karena itu, pengertian dari pelayanan publik merupakan upaya memenuhi keinginan serta perluasan masyarakat oleh pemerintah. Suatu negara didirikan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya, negara, atau pemerintah, harus memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.1.2.1 Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

- a. **Transparansi** : Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas : Pelayanan publik harus dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional : Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas. Partisipasi : Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Kesamaan hak : Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
- e. Keseimbangan hak dan kewajiban : Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-

Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan
- d. Waktu Penyelesaian
- e. Biaya Pelayanan
- f. Produk Pelayanan
- g. Sarana dan Prasarana
- h. Kompetensi petugas pelayanan
- i. Pengawasan *intern*
- j. Pengawasan *extern*
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
- l. Jaminan pelayanan.

2.1.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara

keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

2.1.2.3 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan

fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator*/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

2.1.2.4 Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011:8).

2.1.3 Pelayanan Hukum

Pelayanan hukum adalah bentuk bantuan hukum yang diberikan kepada masyarakat, baik perorangan maupun badan hukum, terkait masalah hukum perdata dan tata usaha negara. Bantuan ini biasanya berbentuk konsultasi, pendapat, informasi, atau bahkan bantuan dalam

pembuatan dokumen hukum. Pelayanan hukum bisa diberikan secara lisan, tertulis, atau melalui sistem elektronik. Pelayanan ini bertujuan memberikan jaminan perlindungan hukum serta memperkuat akses terhadap keadilan.

Hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam suatu negara sangatlah penting karena syarat berdirinya suatu negara adalah adanya rakyat atau masyarakat, selain syarat adanya wilayah dan pengakuan dari negara lain. Dalam tata hubungan pemerintah dengan masyarakat dikenal berbagai konsep seperti Hukum Administrasi Negara, Hukum Tata Pemerintahan atau Hukum Tata Negara maupun Hukum Pelayanan Publik.

Menurut Soerjono Soekanto (1986: 67), pelayanan hukum merupakan suatu bentuk kegiatan yang diberikan oleh aparatur hukum kepada masyarakat guna menyelesaikan permasalahan hukum, baik secara litigasi (melalui jalur pengadilan) maupun non-litigasi (di luar pengadilan).

Satjipto Rahardjo (2000) berpendapat bahwa Pelayanan hukum adalah proses pemanusiaan hukum, di mana hukum tidak hanya menjadi alat kekuasaan tetapi alat untuk melayani masyarakat. Pelayanan hukum tidak harus selalu berakhir di pengadilan. Justru pendekatan preventif dan edukatif jauh lebih berdampak dalam meningkatkan kesadaran hukum masyarakat.

Dalam UU No. 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum, pelayanan hukum didefinisikan sebagai bantuan yang diberikan oleh pemberi bantuan hukum secara cuma-cuma kepada penerima bantuan hukum untuk menangani permasalahan hukum yang dihadapi.

Selain itu dalam Peraturan Jaksa Agung RI Nomor PER-025/A/JA/11/2015 tentang petunjuk pelaksanaan pemberian bantuan hukum oleh jaksa pengacara negara, Pelayanan hukum adalah kegiatan pemberian bantuan hukum, pertimbangan hukum, dan tindakan hukum lain kepada instansi pemerintah dan masyarakat yang dilaksanakan oleh Jaksa Pengacara Negara untuk penyelesaian permasalahan hukum.

2.1.3.1 Jenis-Jenis Pelayanan Hukum

Pelayanan hukum merupakan bagian penting dari sistem hukum untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat, terutama kelompok rentan, dapat mengakses hak-hak hukumnya. Berdasarkan literatur hukum dan ketentuan perundang-undangan di Indonesia, pelayanan hukum dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis utama, yaitu:

1. Pelayanan Hukum Litigasi

Pelayanan hukum litigasi adalah bentuk bantuan atau pendampingan hukum yang dilakukan melalui proses peradilan formal. Pelayanan ini diberikan kepada individu atau kelompok masyarakat yang berperkara di pengadilan, baik dalam perkara pidana, perdata, maupun tata usaha negara.

Menurut Soerjono Soekanto (1986:67), litigasi adalah penyelesaian sengketa atau perkara hukum yang ditempuh melalui lembaga peradilan sesuai prosedur hukum acara yang berlaku.

Sedangkan dalam konteks Undang-Undang No. 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum, litigasi termasuk dalam ruang lingkup jasa hukum yang wajib diberikan oleh pemberi bantuan hukum secara

cuma-cuma kepada penerima bantuan hukum (Pasal 1 ayat 1 dan Pasal 9).

Pelayanan hukum litigasi mencakup berbagai bentuk pendampingan hukum dalam proses peradilan, antara lain:

- a. Pendampingan dalam Perkara Pidana
- b. Pendampingan dalam Perkara Perdata
- c. Pendampingan dalam Perkara Tata Usaha Negara (TUN)
- d. Upaya Hukum Lanjutan

2. Pelayanan Hukum Non-Litigasi

Pelayanan hukum non litigasi adalah pelayanan hukum yang dilakukan di luar pengadilan, fokus pada penyelesaian sengketa melalui cara-cara alternatif seperti negosiasi, mediasi, atau arbitrase, bukan melalui proses persidangan. Pelayanan ini bertujuan untuk menghindari proses hukum yang panjang, mahal, dan rumit, serta menjaga nama baik atau reputasi perusahaan.

Jenis pelayanan ini dijamin dan diatur dalam Undang-Undang No. 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum. Menurut Pasal 9 UU No. 16 Tahun 2011, bentuk bantuan hukum non-litigasi meliputi:

- a. **Penyuluhan hukum** : Kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran hukum masyarakat melalui ceramah, diskusi, atau pelatihan hukum.
- b. **Konsultasi hukum** : Pemberian nasihat atau opini hukum oleh advokat, LBH, jaksa pengacara negara, atau penyedia bantuan hukum kepada masyarakat secara lisan atau tertulis.

- c. Mediasi dan Negosiasi : Upaya menyelesaikan sengketa melalui pendekatan damai, tanpa melibatkan pengadilan. Dalam mediasi, pihak ketiga (mediator) membantu mencapai kesepakatan antara dua pihak yang bersengketa.
- d. *Legal Opinion* dan Pendampingan Administratif : Pemberian pendapat hukum secara tertulis atau lisan terkait permasalahan hukum (*legal opinion*), serta membantu masyarakat menyusun dokumen hukum, misalnya surat kuasa, surat pernyataan, atau permohonan izin.
- e. Audit Hukum dan Advokasi Kebijakan : Khususnya dilakukan oleh lembaga bantuan hukum dalam menganalisis regulasi yang bertentangan dengan hak-hak masyarakat dan memperjuangkan reformasi hukum.

2.1.4 Seksi Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN)

Seksi Perdata dan Tata Usaha Negara adalah bagian dari Kejaksaan yang memiliki tugas dan fungsi menangani perkara yang berkaitan dengan hukum perdata, terutama yang melibatkan kepentingan negara, badan usaha milik negara (BUMN), atau lembaga pemerintahan. Seksi ini bekerja untuk melindungi dan mempertahankan hak dan kepentingan hukum negara dalam sengketa perdata, baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (di luar pengadilan).

Pembentukan bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN) pada lembaga penegak hukum Kejaksaan dikukuhkan dalam Undang-

Undang Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Kejaksaan Republik Indonesia tepatnya di Pasal 30 ayat (2) yang berbunyi:

“Dibidang Perdata dan Tata Usaha Negara, kejaksaan dengan kuasa khusus dapat bertindak baik di dalam maupun di luar pengadilan untuk dan atas nama negara atau pemerintah”.

Berdasarkan ketentuan diatas, dapat dijelaskan bahwa Kejaksaan Republik Indonesia tidak hanya berperan sebagai penuntut umum, tetapi dalam hal menangani perkara Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN), Jaksa memiliki kuasa khusus untuk bertindak baik didalam maupun diluar pengadilan untuk dan atas nama negara atau pemerintah dalam bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN). Berdasarkan tugas dan wewenang Kejaksaan tersebut Jaksa Pengacara Negara (JPN) merupakan sebutan Jaksa dalam Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN).

2.1.4.1 Fungsi Seksi Perdata dan Tata Usaha Negara

Tugas, fungsi dan wewenang Kejaksaan dalam bidang perdata dan tata usaha negara dijabarkan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 38 Tahun 2010 dan Peraturan Jaksa Agung No. Per-025/A/JA/11/2015 tentang petunjuk pelaksanaan Penegakan Hukum, Bantuan Hukum, Pertimbangan Hukum, Tindakan Hukum Lain dan Pelayanan Hukum di Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN) yaitu :

1. Penegakan Hukum adalah kegiatan Jaksa Pengacara Negara (JPN) untuk mengajukan gugatan atau permohonan kepada pengadilan di bidang perdata dalam rangka memelihara ketertiban hukum,

kepastian hukum, dan melindungi kepentingan Negara Pemerintah serta hak hak keperdataan masyarakat;

2. Bantuan Hukum adalah pemberian jasa hukum di bidang perdata oleh Jaksa Pengacara Negara (JPN) kepada negara atau pemerintahan untuk bertindak sebagai kuasa hukum berdasarkan surat kuasa khusus baik secara non litigasi maupun litigasi;
3. Pertimbangan Hukum pemberian Jasa Hukum yang diberikan oleh Jaksa Pengacara Negara (JPN) kepada Negara atau Pemerintah berupa Pendapat Hukum (*Legal Opinion*) dan atau Pendampingan Hukum (*Legal Assistance*) serta Audit Hukum atas dasar permintaan dari lembaga maupun instansi pemerintah pusat;
4. Tindakan Hukum Lain pemberian jasa hukum oleh Jaksa Pengacara Negara (JPN) dalam rangka menyelamatkan dan memulihkan Keuangan atau Kekayaan Negara serta menegakkan kewibawaan pemerintah antara lain untuk bertindak sebagai konsilator, mediator atau fasiliator dalam hal terjadi sengketa atau perselisihan antar Negara atau Pemerintah; dan
5. Pelayanan Hukum adalah pemberian Jasa Hukum oleh Jaksa Pengacara Negara (JPN) secara tertulis maupun lisan kepada masyarakat, yang meliputi perorangan dan badan hukum, terkait masalah Perdata dan Tata Usaha Negara dalam bentuk konsultasi, pendapat atau informasi.

Salah satu tugas Kejaksaan di bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN), Kejaksaan bertugas mewakili pemerintah dalam bidang

Perdata dan Tata Usaha Negara yang biasanya dilaksanakan oleh Jaksa yang diberi tugas untuk melaksanakan wewenang tugas dan fungsi di bidang Perdata dan Tata Usaha Negara yang dikenal dengan sebutan Jaksa Pengacara Negara (JPN). Lahirnya Jaksa Pengacara Negara (JPN) dalam tubuh Kejaksaan dibentuk pada tahun 1991, yaitu pada masa kepemimpinan Suhadibroto, konsep awal dibentuknya Jaksa Pengacara Negara (JPN) ialah meniru dari konsep Australia yang memiliki *Solicitor-General* sebagai Jaksa Pengacara Negara (JPN). Salah satu tugas Kejaksaan di bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (DATUN) yaitu bertugas yakni mewakili pemerintah dalam beracara perdata. Berdasarkan tugas dan wewenang Kejaksaan tersebut, maka munculah istilah pengacara negara, terjemahan dari *Landsadvocaat* versi Pasal 3 Staatblaad 1922 nomor 522. Bahkan Kejaksaan mengistilahkan Jaksa Agung Muda Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara (JAMDATUN) sebagai “Kantor Pengacara Negara”.

2.1.5 Akses Keadilan (*Access to Justice*)

Akses keadilan merupakan komponen penting dalam mewujudkan negara hukum yang menjamin hak asasi manusia bagi seluruh warga negara. Akses keadilan tidak hanya berarti kemampuan seseorang untuk mengakses pengadilan, tetapi juga mencakup kemudahan dalam memahami hukum, memperoleh bantuan hukum, dan mendapatkan perlakuan adil dalam sistem hukum. Menurut Cappelletti dan Garth, akses keadilan (*access to justice*) adalah kemampuan setiap individu, khususnya kelompok miskin dan marjinal, untuk memperoleh

perlindungan hukum yang efektif dan setara. Mereka menekankan bahwa akses keadilan bukan hanya soal hak formal untuk mengajukan perkara ke pengadilan, tetapi juga menyangkut kemampuan nyata masyarakat dalam menggunakan sistem hukum untuk memperjuangkan hak-haknya.

Menurut Cappelletti dan Garth (1978) dalam artikelnya *Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective*, akses keadilan tidak hanya sebatas kemampuan formal untuk mengakses pengadilan, melainkan juga mencakup aspek sosial, ekonomi, dan struktural yang mempengaruhi efektivitas pemenuhan hak-hak hukum seseorang. Gerakan akses terhadap keadilan ini berkembang melalui tiga gelombang reformasi, yaitu:

1. Bantuan hukum bagi masyarakat miskin, untuk mengatasi hambatan finansial.
2. Reformasi prosedural dan representasi kolektif, termasuk penggunaan gugatan kelompok dan *class actions*.
3. Transformasi struktural dan pendekatan substantif, yang mencakup pendidikan hukum, mekanisme alternatif penyelesaian sengketa (ADR), serta pemberdayaan masyarakat rentan.

2.1.5.1 Gelombang Reformasi Akses Keadilan

Menurut Cappelletti dan Garth (1978), akses keadilan merupakan hak setiap orang untuk mendapatkan manfaat dari sistem hukum secara efektif dan setara. Mereka mengembangkan teori *access to justice* dalam tiga gelombang reformasi:

1. Gelombang Pertama: Bantuan Hukum (*Legal Aid*)

Legal aid adalah pemberian bantuan hukum secara gratis kepada orang atau kelompok masyarakat yang tidak mampu secara ekonomi agar mereka dapat memperjuangkan haknya di hadapan hukum. Tujuan utama dari legal aid adalah menghilangkan hambatan biaya, yang sering kali menjadi penghalang utama dalam memperoleh keadilan.

2. Gelombang Kedua: Hukum Kepentingan Umum (*Public Interest Law*)

Public Interest Law atau Hukum Kepentingan Umum adalah upaya hukum yang bertujuan untuk melindungi hak-hak kelompok masyarakat tertentu yang sering kali terpinggirkan atau tidak memiliki suara dalam sistem hukum formal. Hukum kepentingan umum bergerak melampaui bantuan hukum individual (*legal aid*) dan berfokus pada perjuangan kolektif, seperti isu hak buruh, konsumen, perempuan, anak-anak, minoritas, masyarakat adat, dan kelompok rentan lainnya.

3. Gelombang Ketiga: Reformasi Kelembagaan Hukum (*Reform of Legal Institutions*)

Reformasi kelembagaan hukum adalah upaya untuk memperbaiki struktur, prosedur, dan mekanisme dalam sistem hukum agar menjadi lebih responsif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Gelombang ini menekankan bahwa masalah akses keadilan tidak dapat diselesaikan hanya dengan bantuan

hukum atau pembelaan kelompok rentan, melainkan juga harus dibarengi dengan perubahan sistemik dan struktural dalam lembaga hukum itu sendiri.

2.1.5.2 Aspek Akses Keadilan Menurut Cappelletti & Garth (1978)

Menurut Mauro Cappelletti dan Bryant Garth dalam karya monumentalnya *Access to Justice* (1978), akses keadilan merupakan prasyarat utama dalam negara hukum (*rule of law*). Keduanya memandang bahwa untuk mewujudkan keadilan substantif, negara harus memberikan sarana yang memungkinkan semua warga negara, terutama mereka yang miskin dan rentan, untuk secara efektif menuntut hak-haknya di hadapan hukum. Dalam kerangka administrasi negara, aspek-aspek akses keadilan dapat diklasifikasikan ke dalam enam dimensi utama berikut, yang dikembangkan dari teori Cappelletti & Garth :

1. Ketersediaan Layanan Hukum (*Accessibility*)

Ketersediaan layanan hukum berkaitan dengan sejauh mana lembaga dan sarana hukum hadir dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini mencakup keberadaan pengadilan, kantor bantuan hukum, serta infrastruktur hukum lainnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.

2. Keterjangkauan Biaya dan Lokasi (*Affordability*)

Aspek ini mencakup kemampuan masyarakat untuk mengakses keadilan tanpa terbebani oleh biaya tinggi dan hambatan geografis. Banyak masyarakat tidak mampu menanggung biaya perkara,

pengacara, maupun transportasi menuju pengadilan. Dalam kerangka kebijakan publik, keterjangkauan ini memerlukan adanya intervensi negara melalui subsidi, desentralisasi layanan, atau bantuan hukum gratis.

3. Pemahaman terhadap Hak Hukum (*Legal Awareness*)

Tanpa pemahaman terhadap hak dan mekanisme hukum, masyarakat tidak dapat menuntut keadilan secara efektif. *Legal awareness* menjadi bagian dari literasi hukum yang perlu dikembangkan melalui pendidikan formal dan non-formal, serta kampanye hukum dari pemerintah.

4. Kesetaraan di Hadapan Hukum (*Equality Before the Law*)

Akses terhadap keadilan harus menjamin bahwa semua orang diperlakukan setara tanpa diskriminasi. Kelompok rentan seperti perempuan, anak, penyandang disabilitas, dan masyarakat adat sering kali mengalami ketimpangan akses hukum.

5. Keberdayagunaan Solusi Hukum (*Effectiveness of Legal Remedies*)

Sistem hukum harus mampu menyediakan solusi yang efektif, bukan hanya prosedur yang rumit dan berlarut-larut. Dalam konteks ini, administrasi negara memegang peranan penting dalam menjamin implementasi keputusan hukum dan reformasi birokrasi hukum.

6. Partisipasi dalam Proses Hukum (*Participation in Legal Process*)

Partisipasi mencakup keterlibatan masyarakat dalam penyusunan, pelaksanaan, dan evaluasi sistem hukum. Ini berkaitan

erat dengan prinsip partisipatif dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

2.1.6 *Good Governance*

Menurut *World Bank*, *good governance* diartikan sebagai penyelenggaraan pengelolaan atau manajemen dalam pemerintah secara solid dan akuntabel berdasarkan prinsip pasar yang efisien dan juga pencegahan korupsi baik secara administratif maupun politis. Menurut Kurhayadi et al., (2020:93) *Good governance* ialah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang secara solid dan juga bertanggungjawab dan sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi hingga pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif untuk menjalankan disiplin anggaran.

Menurut Gunawan (2021:41) *Good governance* adalah suatu sistem yang ada pada suatu organisasi yang memiliki tujuan untuk mencapai kinerja organisasi yang semaksimal mungkin dengan cara-cara yang tidak merugikan stakeholder organisasi tersebut.

Prinsip *good governance* dalam proses penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan sebuah tuntutan bagi pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang demokratis, bersih, transparan, dapat di pertanggungjawabkan efektif dan efisien. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2003:7) terdapat prinsip-prinsip *good governance* sebagai berikut:

1. Partisipasi (*Participation*)

2. Penegakan Hukum (*Rule of Law*)
3. Transparansi (*Transparency*)
4. Responsivitas (*Responsiveness*)
5. Orientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)
6. Keadilan dan Inklusivitas (*Equity and Inclusiveness*)
7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)
8. Akuntabilitas (*Accountability*)
9. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

2.1.6.1 Tujuan *Good governance*

Secara sederhana FCGI (*Forum for Corporate Governance in Indonesia*) menyatakan bahwa tujuan dari *good governance* adalah untuk menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan. Forum ini menegaskan bahwa penerapan dari *good governance* bertujuan untuk memastikan bahwa sasaran perusahaan yang ditetapkan telah tercapai dan aset perusahaan terjaga dengan baik. Tujuan lainnya adalah agar perusahaan dapat menjalankan praktik-praktik usaha yang sehat, kegiatan yang transparan dan terjaganya keseimbangan antara upaya pencapaian tujuan ekonomi dengan tujuan sosial-ekonomi perusahaan (Jubaedah: 2007).

Good governance lebih menekankan kepada proses, sistem, prosedur, peraturan yang formal ataupun informal yang menata suatu organisasi dimana aturan main yang ada harus diterapkan dan ditaati. Selain itu *good governance* lebih diarahkan kepada peningkatan

efisiensi dan efektifitas dalam hal pemakaian sumber daya organisasi yang sejalan dengan tujuan organisasi.

Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, tujuan dari *good governance* adalah :

1. Birokrasi yang bersih, adalah birokrasi yang sistem dan aparaturnya bekerja atas dasar aturan dan koridor nilai-nilai yang dapat mencegah timbulnyaberbagai tindak penyimpangan dan perbuatan tercela seperti korupsi, kolusi dan nepotisme.
2. Birokrasi yang efisien, efektif dan produktif, adalah birokrasi yang mampu memberikan dampak kerja positif (manfaat) kepada masyarakat dan mampu menjalankan tugas dengan tepat, cermat, berdayaguna dan tepat guna (hemat waktu, tenaga, dan biaya).
3. Birokrasi yang transparan, adalah birokrasi yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar dan tidak diskriminatif dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia Negara.
4. Birokrasi yang melayani masyarakat, adalah birokrasi yang tidak minta dilayani masyarakat, tetapi birokrasi yang memberikan pelayanan prima kepada publik.
5. Birokrasi yang akuntabel, adalah birokrasi yang bertanggungjawab atas setiap proses dan kinerja atau hasil akhir dari program maupun

kegiatan, sehubungan dengan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan.

2.1.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Prinsip *Good governance*

Dijelaskan oleh Yuanida (2010) dalam (Meidina, 2018) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian penerapan *good governance* sebagai berikut :

1. Faktor Manusia Pelaksana (*Man*). Berhasil atau tidaknya pelaksanaan *good governance* sebagian besar tergantung pada pemerintah daerah (*local government*) yang terdiri dari unsur pimpinan daerah, DPRD. Di samping itu terdapat aparatur atau alat perlengkapan daerah lainnya yaitu para pegawai daerah itu sendiri.
2. Faktor Partisipasi Masyarakat (*public participation*). Partisipasi aktif dari anggota masyarakat mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan *good governance*. Masyarakat sebagai individu atau sebagai sistem merupakan entitas dan bagian integral yang penting dari sistem pemerintah termasuk pemerintah daerah dan desa. Partisipasi dapat dilihat dari sikap mendukung terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Hal itu sebagai salah satu wujud dari rasa tanggungjawab masyarakat terhadap pencapaian *good government governance*.
3. Faktor Keuangan (*funding or budgeting*).Keuangan merupakan faktor yang esensial untuk mengukur tingkat pencapaian *good governance* di daerah / lokal membutuhkan dana/*finansial*.

Kemampuan *self supporting* dalam bidang keuangan menjadi suatu kriteria penting bagi pemerintah dalam mengatur dan mengurus rumah tangga.

4. Faktor Peralatan (*tools*). Peralatan dapat diartikan setiap alat atau benda yang dapat mendukung, melancarkan, memudahkan suatu pekerjaan, aktivitas pemerintah dalam mewujudkan *good governance*.
5. Faktor Organisasi dan Manajemen (*Organization and management*). Diperlukan adanya organisasi dan manajemen yang baik untuk mewujudkan *good government governance*. Dalam organisasi dan manajemen terdapat fungsi manajemen: POAC (*Planning, Organizing, Actuating, and Controlling*).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil
1.	Tri Susilo (2025)	Analisis Efektivitas Bantuan Hukum Gratis bagi Masyarakat Kurang Mampu: Studi di LBH Caisar Law Firm Oku Timur	Berdasarkan hasil penelitian, program bantuan hukum gratis yang dijalankan oleh LBH Caisar Law Firm Oku Timur menunjukkan efektivitas yang signifikan dalam memberikan akses keadilan kepada masyarakat kurang mampu. Program ini berhasil membantu masyarakat menghadapi berbagai masalah hukum, khususnya dalam kasus pidana, perdata, dan hak-hak sosial. Meskipun demikian, efektivitas

			program ini tidak seragam, dan sangat dipengaruhi oleh tingkat kompleksitas kasus yang ditangani. Kasus dengan tingkat kompleksitas tinggi, seperti sengketa tanah dan pidana berat, memerlukan sumber daya yang lebih banyak, yang berakibat pada penurunan kualitas layanan yang diberikan. Terdapat beberapa kendala utama dalam pelaksanaan program, yang meliputi keterbatasan dana operasional, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak mereka untuk memperoleh bantuan hukum gratis, serta keterbatasan jumlah tenaga hukum yang tersedia.
2.	Elisa, Febri Handayan (2025)	Efektifitas bantuan hukum dalam menjamin akses keadilan bagi masyarakat miskin	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala utama dalam implementasi bantuan hukum meliputi keterbatasan sumber daya, rendahnya literasi hukum masyarakat, distribusi layanan yang belum merata, serta proses birokrasi yang masih kompleks. Dari analisis yang telah dilakukan, terbukti bahwa bantuan hukum memiliki dampak positif bagi masyarakat miskin, terutama dalam kasus-kasus pidana dan perdata. Namun, efektivitasnya masih

			terbatas akibat minimnya pendanaan bagi Lembaga Bantuan Hukum (LBH), kurangnya advokat yang berpartisipasi dalam program bantuan hukum pro bono, serta ketimpangan akses bagi masyarakat di daerah terpencil.
3.	Ali Ad Dhar, dkk (2024)	Aktifitas Bantuan Hukum Gratis dalam Meningkatkan Akses Keadilan bagi Masyarakat Miskin	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas bantuan hukum gratis bagi masyarakat miskin bisa ditingkatkan dengan beberapa langkah utama. Pertama, memperkuat pelaksanaan program bantuan hukum. Kedua, meningkatkan kualitas layanan bantuan hukum, baik dari segi kemampuan advokat, ketersediaan informasi, maupun pendekatan yang lebih fokus pada kebutuhan klien. Ketiga, memperluas cakupan layanan bantuan hukum. Keempat, meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak mereka untuk mendapatkan bantuan hukum dan cara mengakses layanan tersebut.
4.	Rizal Firmansyah, dkk (2024)	Efektivitas Bantuan Hukum Gratis bagi Masyarakat Miskin di Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Gresik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang tertarik untuk bersosialisasi dan saling konsultasi mengenai hukum baik bersama Mahasiswa KKN UPN “Veteran” Jawa Timur ataupun dengan

			POSBAKUM Pengadilan Negeri Gresik.
5.	Hermayanti AD, dkk (2025)	Efektivitas Peran Lembaga Bantuan Hukum Dalam Penanganan Perkara Perdata Bagi Masyarakat Tidak Mampu	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Peran Lembaga Bantuan Hukum Dalam Penanganan Perkara Perdata Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Kabupaten Wajo belum terlaksana dengan baik (Kurang Efektif) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 bahwa bantuan hukum adalah jasa hukum yang diberikan oleh Pemberi Bantuan Hukum secara cuma-cuma kepada Penerima Bantuan Hukum (masyarakat tidak mampu) belum efektif, dikarenakan banyak masyarakat tidak tahu mengenai adanya lembaga bantuan hukum yang menyediakan bantuan hukum secara cuma-cuma kepada masyarakat tidak mampu.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran biasanya ditulis dalam bentuk bagan yang berisi bagan penting yang harus diselesaikan terlebih dahulu. (Sugiyono,2017:60) berpendapat bahwa Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting.

Kerangka pemikiran dimaksudkan sebagai konsep untuk menjelaskan dan mengungkapkan keterkaitan antara variabel yang akan diteliti berdasarkan batasan dan rumusan masalah. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa :

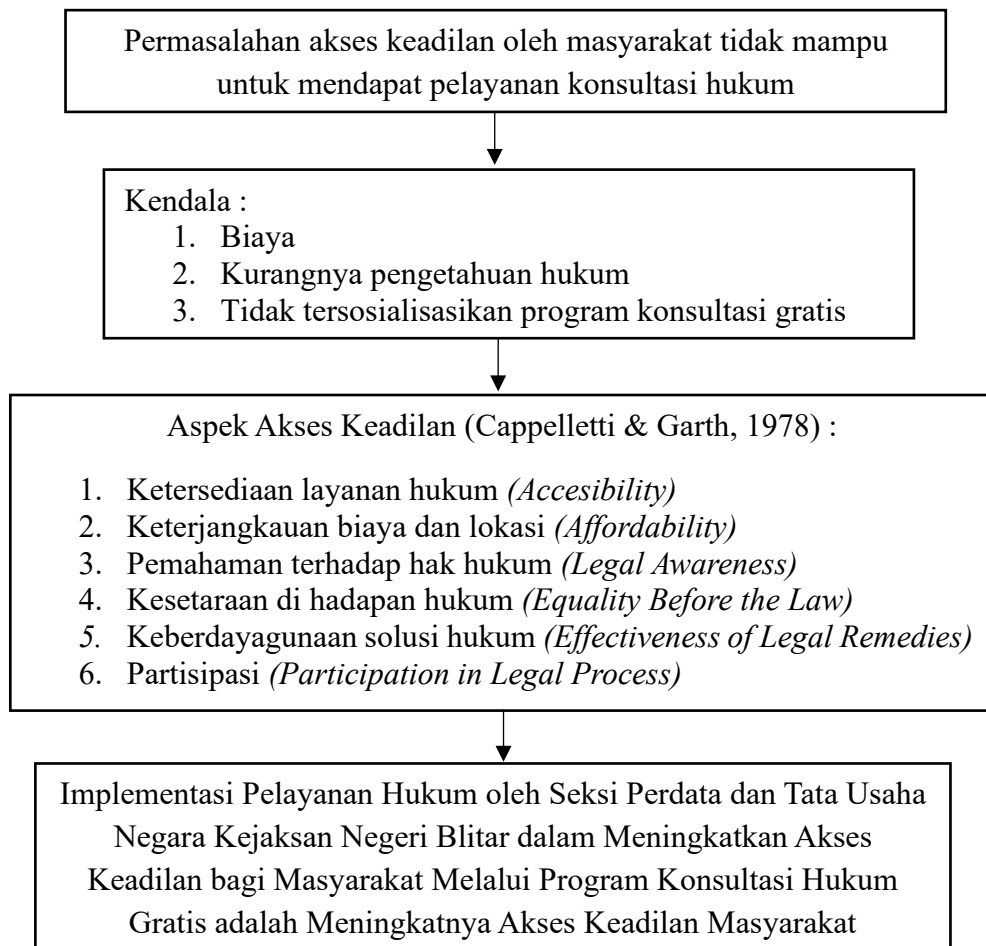
“Kerangka pemikiran merupakan konsep yang menggambarkan suatu hubungan antara teori dengan berbagai faktor yang teridentifikasi sebagai masalah atau bisa disebut hubungan teori dengan fakta permasalahan yang ada”.

Menurut Cappelletti & Garth (1978) dalam *Access to Justice*, akses keadilan berarti adanya mekanisme bagi seluruh masyarakat—terutama kelompok rentan—untuk memperoleh bantuan hukum secara adil dan tidak diskriminatif. Akses keadilan mencakup aspek:

1. Ketersediaan layanan hukum (*Accesibility*)
2. Keterjangkauan biaya dan lokasi (*Affordability*)
3. Pemahaman terhadap hak hukum (*Legal Awareness*)
4. Kesetaraan di hadapan hukum (*Equality Before the Law*)
5. Keberdayagunaan solusi hukum (*Effectiveness of Legal Remedies*)

6. Partisipasi (*Participation in Legal Process*)

Dari pendapat Agung Kurniawan (2005:6) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana Seksi Perdata dan Tata Usaha Negara Kejaksaan Negeri Blitar dapat melaksanakan prinsip-prinsip efektivitas menggunakan teori William N. Dunn (2003) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Sumber : Data primer diolah oleh peneliti (2025)

Permasalahan yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini adalah permasalahan akses keadilan yang sulit dijangkau oleh masyarakat tidak mampu. Hal ini khususnya dalam konteks pelayanan konsultasi hukum, di mana masyarakat sering kali tidak mendapatkan pendampingan hukum yang layak.

Untuk memahami permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan teori akses keadilan yang dikemukakan oleh *Cappelletti dan Garth* (1978). Menurut mereka, terdapat enam aspek utama yang harus dipenuhi untuk mewujudkan akses keadilan yang efektif, yaitu Ketersediaan layanan hukum (*Accessibility*), Keterjangkauan biaya dan lokasi (*Affordability*), Pemahaman terhadap hak hukum (*Legal Awareness*), Kesetaraan di hadapan hukum (*Equality Before the Law*), Keberdayagunaan solusi hukum (*Effectiveness of Legal Remedies*), dan Partisipasi dalam proses hukum (*Participation in Legal Process*).

Melihat kondisi tersebut, pemerintah melalui Kejaksaan Republik Indonesia memiliki peran penting dalam memberikan solusi, salah satunya adalah dengan melaksanakan program konsultasi hukum gratis. Program ini dijalankan oleh Seksi Perdata dan Tata Usaha Negara Kejaksaan Negeri Blitar, yang bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang tidak mampu, agar dapat memperoleh pelayanan hukum secara cuma-cuma.

Melalui pelaksanaan program ini, diharapkan terjadi peningkatan dalam pemahaman hukum masyarakat, kemauan untuk menggunakan jalur hukum secara formal, serta meningkatnya perlindungan hukum terhadap kelompok rentan. Implementasi dari pelaksanaan program konsultasi hukum gratis ini menjadi tolok ukur dalam menilai peran Kejaksaan sebagai lembaga penegak hukum yang humanis dan berpihak kepada masyarakat.