

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan hukum oleh Seksi Perdata dan Tata Usaha Negara dalam meningkatkan akses keadilan bagi masyarakat melalui program konsultasi hukum gratis di Kejaksaan Negeri Blitar, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program konsultasi hukum gratis oleh Seksi Perdata dan Tata Usaha Negara Kejaksaan Negeri Blitar berjalan dengan cukup baik dan telah memberikan kontribusi signifikan dalam membuka akses keadilan bagi masyarakat, khususnya kelompok masyarakat yang tidak mampu. Program ini dilaksanakan melalui layanan langsung tatap muka di kantor Kejaksaan Negeri atau di Mal Pelayanan Publik maupun melalui media online seperti website dan formulir digital, sehingga mempermudah masyarakat yang membutuhkan pendampingan atau nasihat hukum tanpa dipungut biaya. Program ini juga telah memberikan kemudahan dari segi ketersediaan layanan hukum, keterjangkauan biaya, serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap hak-hak hukumnya.

Walaupun secara umum berjalan efektif, pelaksanaan program konsultasi hukum gratis ini masih menghadapi beberapa kendala. Di antaranya adalah:

1. Belum tersedianya ruang khusus untuk konsultasi hukum
2. Respon layanan *online* yang masih lambat dan belum optimal, sehingga mempengaruhi kecepatan pelayanan.

3. Keterbatasan jumlah jaksa yang menangani konsultasi hukum, sehingga beban kerja cukup tinggi dan berdampak pada kualitas layanan.
4. Kurangnya sistem tindak lanjut yang jelas untuk kasus-kasus yang sudah dikonsultasikan, sehingga masyarakat kadang belum merasa tuntas mendapatkan penyelesaian.
5. Sosialisasi program yang belum merata membuat banyak masyarakat belum mengetahui keberadaan program konsultasi hukum gratis ini.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Kejaksaan Negeri Blitar maupun pihak terkait lainnya:

1. Peningkatan Respons dan SDM

Menambah jumlah jaksa atau staf pendukung khusus untuk menangani layanan konsultasi hukum, terutama pada kanal daring, agar masyarakat mendapatkan respon yang cepat dan solutif.

2. Penguatan Sistem Tindak Lanjut (*Follow-up*)

Membangun sistem layanan berbasis *tracking* dan *follow-up*, di mana setiap konsultasi yang masuk dapat dipantau hingga tahap penyelesaian atau penanganan lebih lanjut, sehingga keberdayagunaan solusi hukum meningkat.

3. Pemerataan Sosialisasi dan Literasi Hukum

Melakukan sosialisasi secara langsung ke masyarakat pinggiran dan kelompok rentan melalui program seperti “Jaksa Keliling”, penyuluhan hukum keliling, dan kerja sama dengan RT/RW serta perangkat desa.

4. Penguatan Infrastruktur Teknologi dan Informasi

Menyediakan panduan teknis dan peningkatan kapasitas masyarakat dalam mengakses layanan online, serta memastikan sistem digital yang digunakan ramah pengguna dan mudah diakses oleh semua kalangan.

5. Mendorong Partisipasi Aktif Masyarakat

Membuka ruang pelibatan masyarakat secara aktif, seperti forum tanya-jawab, pendampingan kelompok hukum komunitas, dan sistem evaluasi pelayanan berbasis feedback masyarakat.

Dengan pelaksanaan saran-saran di atas, diharapkan program konsultasi hukum gratis dapat menjadi lebih efektif, berkelanjutan, dan benar-benar menjadi jembatan keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya mereka yang selama ini sulit menjangkau bantuan hukum formal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. (2020). *Manajemen kinerja organisasi publik*. Deepublish.
- Akhmad, Z. (2019). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi negara. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 6(2), 155–161.
- Astuti, I. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Mitra Wacana Media.
- Budiani, N. (2007). *Evaluasi program dan kebijakan publik*. Ghalia Indonesia.
- Cappelletti, M., & Garth, B. (1978). *Access to justice: A world survey*. Sijthoff and Noordhoff.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar analisis kebijakan publik* (M. Thoha, Trans.). Gadjah Mada University Press.
- Fauziah, A., Abdulloh, U., & Rahman, A. (2022). Efektivitas program sosial dalam perspektif administrasi publik. *Jurnal Bina Praja*, 14(2), 365–374.
- Gunawan, I. (2021). *Good governance: Prinsip dan praktik pemerintahan yang baik*. CV Sahabat Ilmu.
- Hayat, A. (2017). *Administrasi dan pelayanan publik*. CV Pustaka Setia.
- Lembaga Administrasi Negara. (2003). *Pedoman good governance*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Moenek, R. E., & Suwanda, D. (2019). *Governance dan reformasi birokrasi*. Alfabeta.
- Monir, Z. (2008). *Administrasi publik*. Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor PER-025/A/JA/11/2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Bantuan Hukum oleh Jaksa Pengacara Negara.
- Purwanti, D. (2022). *Dasar-dasar ilmu administrasi*. LaksBang Pressindo.
- Rahardjo, S. (2000). *Hukum dan perubahan sosial*. Sinar Baru Algensindo.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Soekanto, S. (1986). *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*. Rajawali Pers.

- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana Prenada Media.
- Syam, A. (2020). Efektivitas dan efisiensi program pemerintah daerah dalam perspektif good governance. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 129–138.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- World Bank. (1992). *Governance and development*. The World Bank.