

**PENULISAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN  
DAN KETERJANGKAUAN LAYANAN PUBLIK PADA  
SISTEM UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA**

**(ULAS)**



**Diajukan oleh :**  
**Michelle Janice Miracle**

**N P M** : **200513700**  
**Program Studi** : **Hukum**  
**Program Kekhususan** : **Hukum Kenegaraan dan  
Pemerintahan**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2023**

**PENULISAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN DAN  
KETERJANGKAUAN LAYANAN PUBLIK PADA SISTEM  
UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA (ULAS)**



**Diajukan oleh :**  
**Michelle Janice Miracle**

**N P M** : **200513700**  
**Program Studi** : **Hukum**  
**Program Kekhususan** : **Hukum Kenegaraan dan  
Pemerintahan**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENULISAN SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN DAN**  
**KETERJANGKAUAN LAYANAN PUBLIK PADA SISTEM**  
**UNIT LAYANAN ADUAN SURAKARTA (ULAS)**



**Diajukan oleh :**  
**Michelle Janice Miracle**

**N P M** : 200513700  
**Program Studi** : Hukum  
**Program Kekhususan** : Hukum Kenegaraan dan  
Pemerintahan

**Telah Disetujui Untuk Ujian Pendaran**

**Dosen Pembimbing I** : **Tanggal** : 23 November 2023  
**Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum** : **Tanda Tangan :**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENULISAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN DAN  
KETERJANGKAUAN LAYANAN PUBLIK PADA UNIT  
LAYANAN ADUAN SURAKARTA (ULAS)**



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji  
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

**Hari** : Kamis  
**Tanggal** : 14 Desember 2023  
**Tempat** : R. Pendaran 3 lt. II

**Susunan Tim Penguji:**

**Ketua** : Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.  
**Sekretaris** : Bibianus Hengky Widhi A., S.H., M.H.  
**Anggota** : Y. Sri Pudyatmoko, SH., M.Hum.

**Tanda Tangan**

.....  
.....  
.....

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Hukum**  
**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

  
**Prof. Dr. Theresia Anita Christiani, S.H., M.Hum**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan, kasih dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Layanan Publik Pada Sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS).” Penulisan Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Hukum di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kasih, kemurahan dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dari awal sampai sidang akhir dihadapan Tim Penguji Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Ibu Prof. Dr. Theresia Anita Christiani, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian hukum dalam skripsi ini.
3. Bapak Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pengajar dan Dosen Pembimbing yang telah dengan penuh dedikasi dan penuh kesabaran untuk mndampingi penulis dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Ibu Siti Handayani, S.H., M.Hum selaku Kepala Bidang Statistik dan Koordinator Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) dan Bapak Risang Cantika Budi, S.T selaku Kepala Seksi Aplikasi Bidang Teknologi dan Informatika sebagai narasumber yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas bimbingan dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu segala proses administrasi kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
7. Papa Nicko, Mama Vena, Catherine, Joice, Ivanna yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberi semangat kepada penulis.
8. Keluarga besar penulis yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberi semangat kepada penulis.
9. Dennis yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis.
10. Teman-teman SMA penulis Grup Majapahit atas dukungan, semangat dan penghiburannya.
11. Teman-teman kuliah penulis Raynisha, Olive, Rozey, Maureen, April yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis serta menemani penulis selama mengikuti perkuliahan.

12. Teman-teman KKN 84 Kelompok 6, Nardo, Helen, Gia, Lauren, Tiara, Zerly, Patrick, Sastra, Rico yang menemani semasa KKN penulis.
13. Para responden yang telah membantu penelitian ini dan bersedia untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
14. Semua pihak saudara dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas dukungan, doa dan semangatnya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena kebatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan yang dilakukan penulis. Dengan kerendahan hati, penulis mengharaokan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak untuk membangun skripsi ini.

Yogyakarta, 2 November 2023

Michelle Janice Miracle

## ABSTRAK

Indonesia memiliki salah satu tujuan negara yaitu memajukan kesejahteraan umum yang direalisasikan dengan adanya pelayanan publik. Semakin berkembangnya zaman dan teknologi, mengharuskan suatu negara untuk mengikuti perkembangan tersebut, layanan publik yang awalnya hanya diberikan secara tatap muka, sekarang ini muncul pelayanan publik berbasis teknologi atau *e-government*. Pelayanan publik berbasis teknologi ini dapat diberikan dan dirasakan oleh masyarakat dimana saja dan kapan saja, sehingga lebih efektif dan efisien. Dalam menjalankan pelayanan publik harus berlandaskan asas di antaranya adalah asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Dalam penelitian ini, penulis meneliti mengenai “Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan Layanan Publik Pada Sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)” untuk mengetahui bagaimana implementasi dan kendala serta upaya implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem Unit Layanan Aduan Surakarta. Penelitian dilakukan secara empiris dengan melihat fakta sosial dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif yaitu dilakukan dengan kuesioner, wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan pada Unit Layanan Aduan Surakarta sudah terlaksana dengan cukup baik dimana dari segi kecepatan dapat dilihat dari lama waktu merespon, lama waktu penyelesaian aduan, dari segi kemudahan dapat dilihat dari apakah pengguna kesulitan mengajukan aduan, dari segi keterjangkauan dapat dilihat dari biaya dan waktu apakah lebih terjangkau jika dibandingkan dengan pengaduan secara manual. Mengenai kendala, terdapat beberapa kendala seperti petugas maupun pengguna yang kurang paham, kurangnya informasi, kurangnya fasilitas dan kesalahan pada sistem. Mengenai upaya dapat dilakukan dengan memberi edukasi sosialisasi, menambah sarana prasarana, dan reward serta punishment. Berdasarkan wawancara dilihat dari sisi pelaksana layanan publik, tidak ada kendala tetapi hanya terdapat sedikit kekurangan yaitu mengenai pengadu yang masih salah dalam memasukkan kategori aduan sehingga sedikit menghambat delegasi aduan. Tetapi kekurangan dan kendala tersebut sudah dapat teratasi sehingga tidak menjadi masalah.

Kata kunci : *implementasi, pelayanan, asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan*



## **ABSTRACT**

*Indonesia has one of the state's goals, namely promoting public welfare which is realized by the existence of public services. The development of times and technology requires a country to keep up with these developments, public services that were originally only provided face-to-face, now appear technology-based public services or e-government. This technology-based public service can be provided and felt by the community anywhere and anytime, making it more effective and efficient. In carrying out public services, it must be based on principles, including the principles of speed, convenience and affordability. In this research, the author examines the "Implementation of the Principles of Speed, Ease and Affordability of Public Services in the Surakarta Complaint Service Unit System (ULAS)" to find out how the implementation and constraints and efforts to implement the principles of speed, convenience and affordability of public services in the Surakarta Complaint Service Unit system. The research was conducted empirically by looking at social facts with qualitative and quantitative approaches, namely carried out by questionnaires, interviews and observations. Based on the results of the research, the implementation of the principles of speed, convenience and affordability at the Surakarta Complaint Service Unit has been carried out quite well where in terms of speed can be seen from the length of time to respond, the length of time to resolve complaints, in terms of convenience can be seen from whether users have difficulty submitting complaints, in terms of affordability can be seen from the cost and time whether it is more affordable when compared to manual complaints. Regarding obstacles, there are several obstacles such as officers and users who do not understand, lack of information, lack of facilities and errors in the system. Regarding efforts can be done by providing socialization education, adding infrastructure, and rewards and punishments. Based on interviews seen from the side of public service implementers, there are no obstacles but there are only a few shortcomings, namely regarding complainants who are still wrong in entering the complaint category so that it slightly hampers the delegation of complaints. But these shortcomings and obstacles have been resolved so that it is not a problem.*

*Keywords: implementation, service, principles of speed, convenience and affordability*

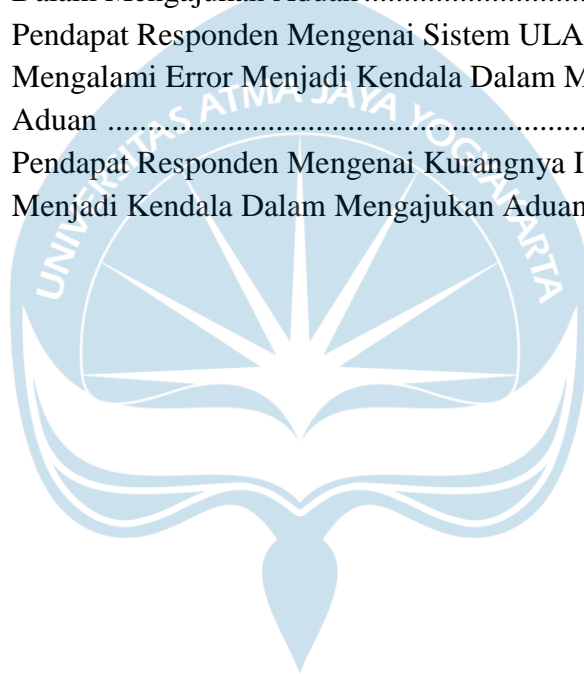
## DAFTAR ISI

	hlm
PENULISAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR DIAGRAM.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Keaslian Penelitian.....	10
F. Batasan Konsep .....	17
G. Metode Penelitian.....	18
BAB II PEMBAHASAN.....	24
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	24
B. Tinjauan Tentang <i>E-Government</i> .....	36
C. Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Layanan Publik Pada Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS).....	51
D. Kendala Pada Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Layanan Publik Pada Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS).....	70
E. Upaya dalam mengatasi kendala implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem ULAS.....	79
BAB III PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	91

## DAFTAR DIAGRAM

	hlm
Diagram 1	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin..... 52
Diagram 2	Jumlah Responden Menurut Usia ..... 52
Diagram 3	Saluran Yang Digunakan Responden Dalam Melakukan Aduan ke Pemerintah..... 54
Diagram 4	Kategori Aduan..... 55
Diagram 5	Jangka Waktu Penyelesaian Aduan ..... 57
Diagram 6	Penilaian Responden Terhadap Kecepatan ULAS Jika Dibandingkan Dengan Sistem Manual ..... 58
Diagram 7	Penilaian Responden terhadap Kecepatan dan Ketepatan ULAS Dalam Memberikan Layanan Masyarakat ..... 59
Diagram 8	Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Jawaban Terhadap Aduan Yang Diberikan Oleh Bidang Terkait ..... 60
Diagram 9	Pendapat Responden Mengenai Kemudahan Layanan Melalui ULAS Dibandingkan Sistem Manual..... 62
Diagram 10	Pendapat Responden Tentang Kesulitan Mengisi Aduan Melalui Website/ Aplikasi/ <i>Whatsapp</i> ..... 63
Diagram 11	Pendapat Responden Mengenai Penggunaan ULAS yang Mudah Dipahami dan Tidak Berbelit ..... 63
Diagram 12	Pendapat Responden Mengenai Sistem Aduan ULAS Yang Mudah Untuk Digunakan dan Dioperasikan ..... 64
Diagram 13	Pendapat Responden Mengenai Kemudahan Mendapatkan Informasi Mengenai Tindak Lanjut Aduan ..... 65
Diagram 14	Pendapat Responden Mengenai Sistem Aduan Menggunakan ULAS Lebih Terjangkau Dilihat Dari Segi Waktu..... 66
Diagram 15	Pendapat Responden Mengenai Sistem Aduan Menggunakan ULAS Lebih Terjangkau Dilihat Dari Segi Biaya ..... 67
Diagram 16	Penilaian Responden Mengenai Penyelesaian Aduan Pada Sistem ULAS ..... 68
Diagram 17	Pendapat Responden Mengenai Internet Yang Lambat dan Kurang Memadai Menjadi Kendala Dalam Mengajukan Aduan Pada Sistem ULAS ..... 70

Diagram 18	Pendapat Responden Mengenai Pengguna Yang Kurang Paham Terhadap Prosedur Pengajuan Aduan Menjadi Kendala Dalam Mengajukan Aduan.....	71
Diagram 19	Pendapat Responden Mengenai Petugas Yang Kurang Paham Terhadap Prosedur Penggunaan Sistem ULAS Menjadi Kendala Dalam Mengajukan Aduan .....	72
Diagram 20	Pendapat Responden Mengenai Fasilitas Yang Kurang Memadai Menjadi Kendala Dalam Mengajukan Aduan .....	73
Diagram 21	Pendapat Responden Mengenai Petugas Yang Kurang Cepat Memberikan Respon Aduan Menjadi Kendala Dalam Mengajukan Aduan .....	74
Diagram 22	Pendapat Responden Mengenai Sistem ULAS Yang Sering Mengalami Error Menjadi Kendala Dalam Mengajukan Aduan .....	76
Diagram 23	Pendapat Responden Mengenai Kurangnya Informasi Menjadi Kendala Dalam Mengajukan Aduan .....	76



## DAFTAR TABEL

		hlm
Tabel 1	Kendala dan Upaya Dalam Mengatasi Kendala Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan Layanan Publik Pada Sistem ULAS.....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian.....	91
Lampiran 2	Dokumentasi Bersama Kepala Bidang Statistik dan Koordinator Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) Ibu Siti Handayani S.H., M.Hum. dan Kepala Seksi Aplikasi Bidang Teknologi dan Informatika Bapak Risang Cantika Budi S.T. ....	92



## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.



Yogyakarta, 2 November 2023

Yang menyatakan,

Michelle Janice Miracle