

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Negara didirikan dengan suatu tujuan, dimana tujuan Negara Indonesia tertuang dalam alinea keempat Pembukaan UUD Negara republik Indonesia Tahun 1945 yang mengidentifikasikan bahwa Indonesia merupakan negara hukum yang menganut konsep *welfare state* (negara kesejahteraan).

Konsep negara *welfare state* adalah sistem dimana pemerintah menjalankan tanggung jawab utama untuk menyediakan keamanan sosial dan ekonomi penduduknya, biasanya melalui asuransi pengangguran, pensiun hari tua, dan tindakan jaminan sosial lainnya.¹

Secara umum dijelaskan, bahwa negara kesejahteraan bertujuan tidak sekedar mewujudkan keamanan dan keadilan sebagaimana dikembangkan dalam konsep negara penjaga malam (*nachwachtersstaat*), namun juga dituntut untuk dapat mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat. Negara sebagai pemegang kunci dalam hal perlindungan dan pemajuan kesejahteraan dalam hal ekonomi.² Yang dimaksud dengan negara kesejahteraan adalah negara yang mampu bertanggungjawab untuk menjamin adanya ketersediaan pelayanan, bantuan, perlindungan bagi

¹ Budi Setiyono, 2020, *Model dan Desain Negara Kesejahteraan (Welfare State)*, Undip Press, Semarang, hlm.18.

² Dyah Adriantini, 2014, Analisis Yuridis Pelayanan Publik Yang Baik Sebagai Sarana Mewujudkan Good Governance Dalam Konsep Welfare State, *Jurnal DPR*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang, hlm. 177.

rakyatnya. Kewajiban pemerintahan di dalam Pembukaan UUD NRI '45 adalah menciptakan keamanan dan ketertiban di dalam masyarakat, selain itu pemerintahan juga wajib menciptakan bagi sebesar-besarnya kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. “Negara mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kedaulatan rakyat melalui pemerintahannya, dan kewajiban menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan.”³ Sesuai dengan tujuan negara Indonesia yaitu pada alinea ke empat, salah satunya adalah “Memajukan Kesejahteraan Umum.” Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata menyejahterakan sendiri berasal dari kata dasar sejahtera, dimana kata sejahtera sendiri memiliki arti aman sentosa dan makmur; selamat (terlepas dari segala macam gangguan), sehingga menyejahterakan berarti membuat sejahtera; menyelamatkan (mengamankan dan memakmurkan dan sebagainya).⁴ Dalam hal mewujudkan konsep dan tujuan negara kesejahteraan ini, perlu adanya campur tangan dan kehadiran penyelenggara negara yaitu pemerintah dalam hal menjaga ketertiban, memenuhi kebutuhan dan memberi layanan karena negara didirikan untuk kepentingan masyarakatnya yang mendirikan. Pemerintah sendiri memiliki fungsi dan tugas untuk menyelenggarakan kegiatan pembangunan serta memberikan pelayanan demi kesejahteraan masyarakat. Tugas umum pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan dan

³ Herman, 2019, “Bestuurszorg Pemerintah dalam Negara Hukum Indonesia”, *Jurnal Esensi Hukum*, Vol1/No-01/Desember/2012, Universitas Negeri Makasar, hlm.3.

⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Menyejahterakan, <https://kbbi.web.id/sejahtera>, diakses 19 November 2023.

kemakmuran, sudah menjadi salah satu kewajiban tambahan bagi pemerintah.

Masyarakat dan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU PB) mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dilihat dari definisi pelayanan publik tersebut dapat diketahui bahwa

Pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.⁵

Konsekuensi dari tujuan Negara Indonesia tersebut dapat dilihat dari hak masyarakat untuk menuntut dan mendapatkan layanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan asas, tujuan serta standar pelayanan. Agar pelayanan publik yang diberikan dapat berjalan dengan baik, berkualitas serta dapat meraih tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya pedoman yang menjadi landasan serta standar bagi penyelenggara dalam memberikan pelayanan, salah satu yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

⁵ Hardiansyah dalam Bambang Suryantoro dan Yan Kusdyana, 2020, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya", *Jurnal Baruna Horizon*, Vol. 3/No-02/Desember/2020, STIE Kasih Bangsa Jakarta dan STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya, hlm. 224.

tentang Pelayanan Publik (UU PB) yang berisi penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Salah satu asas yang menjadi perhatian terdapat pada huruf l yaitu mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan berdasarkan pada asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Asas tersebut menjadi pedoman bagi pelaksana penyelenggara serta pelaksana layanan publik agar layanan publik yang diberikan dapat menerapkan pelayanan publik yang cepat, mudah serta terjangkau. Dari asas tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik haruslah diselenggarakan dengan cepat dan tidak membuang-buang waktu ataupun bertele-tele, kemudahan berarti masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan akses pelayanan publik tanpa perlu dipersulit oleh penyelenggara, serta yang dimaksud dengan terjangkau adalah pelayanan publik ini dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat tanpa melihat latar belakang penerima layanan publik tersebut.

Keberadaan asas dan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, tidak menutup kemungkinan akan tetap muncul kekurangan serta masalah-masalah baru dimana masyarakat akan merasa tidak puas akan kinerja

pemerintah. Pemerintah sebagai penyelenggara dan pelaksana tidak boleh menutup mata dan telinga terhadap kritik saran serta aduan yang diberikan oleh masyarakat sebagai penikmat layanan publik agar kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat dan menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Mengenai pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan hak masyarakat yang dijamin oleh Undang-Undang. Di dalam Pasal 40 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU PB) menentukan bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Mengenai pengaduan yang merupakan hak masyarakat ini diatur di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang mewajibkan bagi setiap penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan layanan publik. Pengaduan layanan publik ini menjadi salah satu tempat masyarakat berpartisipasi dalam pelayanan publik. Mengenai partisipasi masyarakat ini dapat dilihat di dalam Pasal 39 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU PB) dimana peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.

Perkembangan zaman karena globalisasi mempengaruhi banyak sektor kehidupan salah satunya adalah semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) khususnya dalam hal komunikasi. Dengan adanya perkembangan ini, pemerintah didorong untuk memanfaatkan perkembangan teknologi, dengan memberikan layanan publik secara elektronik. Layanan publik yang awalnya hanya diberikan secara manual yaitu dengan tatap muka, saat ini dapat dilakukan secara elektronik atau yang biasa dikenal dengan *e-government*. Dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mendefinisikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Dalam Pasal 42 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mengklasifikasikan Layanan SPBE menjadi:

- a. layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik; dan
- b. layanan publik berbasis elektronik

Salah satu wujud nyata dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan *e-government* khususnya di Kota Surakarta, dapat dilihat dengan adanya Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS). Dalam Pasal 1 angka 9 Peraturan Walikota

Surakarta (Perwali) Nomor 8.1 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Layanan Aduan Kota Surakarta, mendefinisikan ULAS adalah unit layanan yang mengelola pengaduan masyarakat.

ULAS sendiri sudah berdiri sejak tahun 2013 yang memiliki tugas untuk menangani aduan masyarakat yang berkenaan dengan kebijakan, pelayanan serta perilaku pejabat publik, menjaring aduan dari pengadu secara pasif maupun proaktif, menyampaikan aduan kepada organisasi penyelenggara untuk ditindaklanjuti, memantau penanganan pengaduan oleh organisasi penyelenggara dan menyampaikan hasil tindak lanjut Organisasi Penyelenggara kepada Pengadu melalui Aplikasi ULAS atau media lain yang dikelola oleh pemerintah daerah. Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) menjadi sarana yang digunakan penyelenggara layanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah dan terjangkau. Setelah adanya ULAS, maka pelapor aduan tidak perlu lagi melakukan laporan kepada kantor dinas terkait sehingga dapat dilakukan dengan lebih mudah karena dapat melaporkan aduan melalui web resmi ULAS, aplikasi, nomor telepon, maupun nomor *whatsapp*. Dengan adanya sistem ini, tidak menutup kemungkinan timbul masalah-masalah baru seperti sistem yang *error* dan respon yang terlalu lama, hal ini dapat dilihat dari data yang ditampilkan di dalam web resmi ULAS yaitu terdapat sekitar 2000 aduan yang belum direspon per 18 September 2023,⁶ lalu tidak semua

⁶ Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Surakarta, Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS), <https://ulas.surakarta.go.id/>, diakses 18 September 2023.

masyarakat memiliki fasilitas dan akses internet yang memadai, serta hanya menimbulkan kesulitan bagi masyarakat yang sudah tidak dapat mengikuti perkembangan zaman seperti pada masyarakat lanjut usia (lansia). Melihat masalah-masalah yang muncul ini menjadi pertanyaan apakah ULAS dapat menerapkan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan seperti yang tertulis di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU PB).

Berdasarkan uraian di atas, Penulis tertarik untuk melakukan pengkajian secara mendalam yang berkaitan dengan pelayanan Unit Layanan Aduan Surakarta. Untuk itu penulis melakukan penelitian dalam bentuk Skripsi dengan judul “Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan Layanan Publik Pada Sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)”

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)?
2. Apa saja kendala dalam implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)?

3. Bagaimana upaya untuk mengatasi kendala implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui Implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan layanan publik pada sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)
2. Mengetahui faktor penghambat implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)
3. Mengetahui upaya untuk mengatasi kendala implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Objektif / Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum khususnya pada ilmu hukum pelayanan publik di bidang implementasi asas pelayanan publik.
2. Manfaat Subyektif / Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi penyelenggara dan pelaksana layanan publik untuk mengetahui bagaimana

implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan pada Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS), agar dapat menjadi bahan evaluasi.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk mengetahui bagaimana implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan pelayanan publik pada Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) sebagai penerima layanan.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi penulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana serta menambah wawasan dan pengetahuan mengenai implementasi pelayanan publik.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Tulisan ini merupakan karya asli penulis sendiri dan bukan merupakan plagiasi. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan:

1. ILONA GRATIA CHRISTY HAGINS_NPM: 190513351, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Tahun penulisan 2023 dengan judul penelitian “Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan *E-Court* Di Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA“
 - a. Rumusan masalah:⁷

⁷Ilona Gratia Christy Hagins, 2022, Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan *E-Court* Di Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA, *E-journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, hlm.7.

- 1) Bagaimana pelaksanaan asas pelayanan publik dalam pelayanan *e-Court* di Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA?
- 2) Apa yang menjadi kendala dalam pelaksanaan asas pelayanan publik dalam pelayanan *e-Court* di Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA?
- 3) Bagaimana upaya mengatasi kendala dalam pelayanan *e-Court* di Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA?

b. Hasil Penelitian:⁸

- 1) Pelaksanaan asas pelayanan publik khususnya asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam pelayanan *e-court* di Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA sudah terlaksana.⁹ Ditinjau dari proses *e-filling* (pendaftaran akun), *e-payment* (pembayaran), *e-summons* (pemanggilan pihak), *e-litigation* (proses jawab-menjawab) kecuali dalam tahap pembuktian karena dalam proses pemeriksaan alat bukti para pihak masih perlu hadir. Mengenai asas keterjangkauan setelah adanya *e-court* ini, biaya panjar dapat dikatakan lebih terjangkau daripada sebelumnya.

⁸ *ibid.*, hlm. 64.

⁹ *Ibid.*, hlm. 84.

2) Kendala pada pelaksanaan asas dipengaruhi dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal dimana masih lambat dan susahnya akses internet, fasilitas dan SDM yang kurang memadai. Faktor eksternal dilihat dari para pihak yang masih sering terlambat mengunggah dokumen, kesalahan format dan ukuran file yang terlalu besar, bank yang susah di akses, server Mahkamah Agung yang sibuk sehingga susah diakses.

c. Perbedaan dengan penelitian penulis:

Bahwa pada penelitian terdahulu tersebut, peneliti membahas mengenai Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan *E-Court* Di Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA sehingga dalam hal ini berbeda dengan penelitian penulis, yang mana penulis meneliti mengenai implemntasi asas pelayanan publik pada asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan layanan publik pada Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) sehingga berbeda pada topik serta objek pelayanan, dan tempat penelitian penelitian.

2. GERI SAMUEL HUTAGAOL_NPM: 160512613, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Tahun penulisan 2020 dengan judul penelitian “Implementasi Asas Pelayanan Publik Yang Baik Oleh Pelaksana Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta “

a. Rumusan Masalah:¹⁰

- 1) Bagaimana Implementasi Asas Pelayanan Publik yang Baik Terhadap Pelaksana Pelayanan Publik Di Dinas Pananaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta?
- 2) Apa yang menjadi kendala dalam pemenuhan Asas Pelayanan Publik yang Baik dalam rangka meningkatkan kinerja Pelaksana Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta?

b. Hasil Penelitian:¹¹

- 1) Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di dinas penanaman modal dan perizinan Kota Yogyakarta masih belum maksimal, bahkan menurun dari bulan-bulan sebelumnya. Masyarakat mengeluhkan tentang pejabat yang tdiak melaksanakan kewajiban dan juga mengenai jam pelayanan yang tidak sinkron dengan yang tertulis di web resmi kantor.
- 2) Kendala yang terjadi disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal, mengenai faktor internal masih kurangnya kompetensi pelaksana pelayanan publik, koordinasi yang belum optimal serta belum adanya instrumen pendukung. Faktor eksternal dipengaruhi oleh

¹⁰ Geri Samuel Hutagaol, 2020, Implementasi Asas Pelayanan Publik Yang Baik Oleh Pelaksana Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta, *E-journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, hlm.6.

¹¹ *Ibid.*, hlm.66.

informasi yang belum optimal dan memadai, kurangnya pemahaman, sikap masyarakat yang kurang antusias terhadap perkembangan yang ada.

c. Perbedaan dengan penelitian penulis

Bahwa pada penelitian terdahulu tersebut, peneliti membahas mengenai Implementasi Asas Pelayanan Publik Yang Baik Oleh Pelaksana Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta sehingga dalam hal ini berbeda dengan penelitian penulis, yang mana penulis memfokuskan pada asas pelayanan publik pada asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan layanan publik pada Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) sehingga berbeda pada topik serta objek pelayanan, dan tempat penelitian penelitian.

3. ANNISA FANI DWI UTAMI_NIM: S20183105, fakultas Syariah Program Studi Hukum Tata negara Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Tahun penulisan 2022 dengan judul penelitian “Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (UU PB) Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso“

a. Rumusan Masalah:¹²

- 1) Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso?
- 2) Apa Kendala yang di Hadapi Dalam Melakukan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso?

b. Hasil Penelitian¹³

- 1) Pada pelaksanaan pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Bondowoso, sebenarnya sudah dapat dilakukan secara online, namun dalam penerapannya mengalami kendala dalam penggunaan, yang disebabkan karena data yang diterbitkan tidak didaftarkan secara *online* kemudian ditolak oleh badan pemerintahan lain ketika masyarakat melakukan administrasi.
- 2) Berdasarkan hasil wawancara, masih banyak masyarakat yang merasakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masih kurang optimal, karena dalam

¹² Annisa Fani Dwi Utami, 2022, Implementasi Asas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso, *E-journal Universitas Islam negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*, hlm.8.

¹³ *Ibid.*, hlm.38.

menyelesaikan proses administrasi kependudukan masih membutuhkan waktu yang lama, walaupun tergolong mudah karena dapat dilakukan secara *online* melalui *Whatsapp* tetapi masih sulit karena lamanya respon pegawai, serta masih belum dapat menjangkau seluruh kalangan khususnya pada masyarakat yang tidak dapat mengikuti perkembangan teknologi,

c. Perbedaan dengan penelitian penulis

Bahwa pada penelitian terdahulu tersebut, peneliti membahas mengenai implementasi pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU PB) pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso sehingga dalam hal ini berbeda dengan penelitian penulis, yang mana penulis memfokuskan pada asas pelayanan publik pada asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan layanan publik pada Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) sehingga berbeda pada topik aserta objek pelayanan, dan tempat penelitian penelitian

F. BATASAN KONSEP

Dalam penulisan hukum ini terdapat beberapa pengertian dan istilah-istilah penting yang bersifat khusus, adapun pengertian dan istilah tersebut sebagai berikut

1. Implementasi

Menurut KBBI implementasi adalah pelaksanaan; penerapan.¹⁴

2. Pelayanan Publik

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU PB) mendefinisikan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

3. Asas Pelayanan Publik

G. W. Paton mendefinisikan asas adalah suatu pikiran yang dirumuskan secara luas yang menjadi dasar bagi aturan atau kaidah hukum.¹⁵ Pada penelitian ini penulis berfokus pada asas kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan yang tertulis dalam Pasal 4 huruf l Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU PB).

4. Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)

¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Implementasi, <https://kbbi.web.id/implementasi>, diakses 19 November 2023.

¹⁵ Renata Christha Auli, *Loc. Cit.*

Peraturan Walikota Surakarta (Perwali) Nomor 8.1 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Layanan Aduan Kota Surakarta, mendefinisikan ULAS adalah unit layanan yang mengelola pengaduan masyarakat.

G. METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian empiris. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian yang dilakukan berfokus pada fakta sosial.¹⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji sebagaimana dikutip oleh I Gusti Nyoman Yonatan Wiradi dan Maria Hutapea mendefinisikan penelitian hukum empiris adalah penelitian yang dilakukan dengan menganalisis data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat (data primer).¹⁷

a. Macam Data

- 1) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden tentang obyek yang diteliti (sebagai data utama).¹⁸ Objek yang diteliti penulis adalah implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS).

¹⁶ Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, 2023, Buku Pedoman Penulisan Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, hlm. 9.

¹⁷ I Gusti Nyoman Yonatan Wiradi dan Maria Hutapea, 2018, "Peran PPAT Dalam Mencegah Pemilikan Secara Absentee Melalui Jual-Beli Hak Milik Atas Tanah Pertanian", *Jurnal Justitia Et Pax*, Vol.3 No.1, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, hlm. 121

¹⁸ *Ibid.*

2) Data sekunder terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain baik lisan maupun tulisan. Misalnya, buku-buku, teks, jurnal, majalah, koran, dokumen, peraturan perundangan, dan sebagainya.¹⁹

a) Bahan hukum primer, yaitu berupa peraturan perundang-undangan, sesuai lima tugas ilmu hukum normatif/dogmatif.²⁰ Pada penelitian ini, penulis menggunakan beberapa peraturan perundang-undangan yang meliputi Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

¹⁹ Nur Solikin, 2021, Pengantar Metodologi Penelitian Hukum, Qiara Media, Pasuruan, hlm. 119.

²⁰ Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, *Op. Cit.*, hlm. 8.

Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Peraturan Walikota Surakarta (Perwali) Nomor 8.1 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Layanan Aduan Kota Surakarta

- b) Bahan hukum sekunder, yaitu semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen yang tidak resmi.²¹

b. Cara Pengumpulan Data

1) Data primer dilakukan dengan:

- a) Wawancara yaitu penelitian yang dilakukan dengan objek penelitian yang berupa orang, misalnya perilaku orang yang dapat berupa perilaku verbal dan perilaku nyata. Perilaku verbal adalah perilaku berupa kata-kata yang dapat dingkap dengan cara wawancara.²²
- b) Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung terhadap obyek penelitian.²³
- c) Kuesioner yaitu alat pengumpulan informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk menjawab secara tertulis juga oleh responden²⁴

²¹ *Ibid.*

²² Nur Solikin, *Op. Cit.*, hlm. 106.

²³ Muhamman Sidiq Armia, 2022, *Penentuan Meode dan Pendekatan Penelitian Hukum*, Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia, Aceh, hlm. 42.

²⁴ Desi Damayanti, 2014, "SIHAPES (Sistem Informasi Hasil Penilaian Siswa) Bagi Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 7 Semarang), *Edu Komputika Journal*, Vol 1/No-02/2014, Semarang

2) Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu dengan mempelajari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.²⁵

c. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yaitu tempat/wilayah terjadinya permasalahan hukum yang diteliti.²⁶ Peneliti melakukan penelitian di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Surakarta, yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No 2 Surakarta, Jawa Tengah.

d. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek dengan ciri yang sama (*homogenitas*).²⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna Terdaftar yaitu Pengguna yang sudah terdaftar pernah mengadakan aduan pada Unit Layanan Aduan Surakarta.

e. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi, dan harus merepresentasikan karakteristik populasi.²⁸ Penentuan sampel dilakukan dengan metode *Random Sampling* dimana sampel ditentukan secara acak, sehingga setiap populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel²⁹ Sampel dari penelitian ini adalah bagian dari pengguna

²⁵ Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, *Op. Cit.*, hlm. 9.

²⁶ *Ibid.*

²⁷ *Ibid.*

²⁸ Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, *Op. Cit.*, hlm. 10.

²⁹ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hlm. 94.

terdaftar yang pernah menggunakan Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) yang terpilih.

f. Responden

Responden adalah orang atau kelompok masyarakat yang terkait secara langsung dengan masalah penelitian yang diteliti.³⁰ Responden dalam penelitian ini adalah 50 pengguna terdaftar yang menggunakan aplikasi Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS). Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin dan usia.

g. Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberikan pendapat atas objek yang diteliti. Dia bukan bagian dari unit analisis, tetapi ditempatkan sebagai pengamat.³¹ Narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Statistik dan Koordinator Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta yaitu Ibu Siti Handayani, SH., M.Hum dan Kepala Seksi Aplikasi Bidang Teknologi dan Informatika pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta yaitu Bapak Risang Cantika Budi, S.T

h. Analisis Data

³⁰ *Ibid*, hlm.89.

³¹ *Ibid*., hal.90.

Analisis data merupakan kegiatan memberi arti atau makna atau menginterpretasikan data; dan untuk memberikan makna data tersebut diperlukan rujukan atau acuan.³² Dalam penelitian ini, analisa data yang digunakan penulis adalah analisa data secara kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif adalah melakukan analisis terhadap data berdasarkan jumlah data yang terkumpul. Biasanya analisis dengan pendekatan kuantitatif dilakukan dengan menggunakan rumus statistik.³³ Pendekatan kualitatif diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan bahan-bahan lain sehingga dapat dipahami dan dinformasikan

Analisis data melalui proses sebagai berikut :

- 1) Data kualitatif (berupa : pendapat, keterangan atau penjelasan dari responden dan data lain yang tidak dapat dikuantitatifkan dalam bentuk tabel, diagram atau grafik), maupun data kuantitatif (berupa: pendapat, keterangan atau penjelasan dari responden dan data lain yang dapat dikuantitatifkan dalam bentuk tabel. Diagram atau grafik) dideskripsikan atau dipaparkan dengan menggunakan kalimat yang menjelaskan tentang data tersebut.³⁴
- 2) Data kemudian dianalisis, yaitu dengan memberikan interpretasi atau memberikan makna dengan argumentasi hukum. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu analisis

³² Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, *Op. Cit.*, hlm. 10.

³³ Muhaimin, *Op. Cit.*, hal. 106.

³⁴ Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, *Op. Cit.*, hlm. 11.

dengan ukuran-ukuran kualitatif. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam melakukan analisis data adalah adanya kecenderungan, kesesuaian, disharmoni, atau inkonsistensi.³⁵

- 3) Berdasarkan analisis data tersebut kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dengan metode penalaran/berpikir induktif atau deduktif.³⁶ Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penalaran deduktif.



³⁵ *Ibid.*

³⁶ *Ibid.*