

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem ULAS sudah berjalan cukup baik. Implementasi asas kecepatan dapat dilihat dari prosedur pengajuan aduan yang lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual, jawaban terhadap aduan yang diterima dengan cepat, dan layanan yang diberikan dengan tepat dan cepat. Implementasi asas kecepatan sendiri dapat dilihat dari jawaban aduan yang diberikan. Implementasi asas kemudahan dapat dilihat dari prosedur pengajuan aduan yang lebih mudah dibandingkan dengan sistem manual, dimana masyarakat tidak merasa kesulitan menggunakan website, tidak kesulitan dalam mengunduh aplikasi maupun membuat aduan melalui *whatsapp*, sistem yang mudah dipahami, dioperasikan dan tidak berbelit serta tindak lanjut aduan yang mudah untuk didapatkan. Implementasi asas keterjangkauan dilihat dari lebih terjangkaunya dilihat dari segi waktu dan biaya, dimana pengadu tidak perlu melakukan aduan ke kantor dinas terkait karena aduan dapat dilakukan dimana saja, kapan saja dan oleh siapa saja dari berbagai latar belakang usia, ekonomi dll.

2. Kendala pada implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem ULAS dapat disebabkan oleh beberapa hal, yaitu: internet yang lambat, pengguna maupun petugas yang kurang paham terhadap proses pengajuan aduan dan penggunaan sistem ULAS, fasilitas yang kurang memadai, serta respon petugas yang kurang cepat, sistem ULAS yang sering *error*, kurangnya informasi. Selain itu terdapat sedikit kekurangan yaitu pihak pengadu yang salah dalam memilih kategori aduan, sehingga harus ada delegasi ulang yang menyebabkan aduan diproses agak lambat, namun kendala tersebut sudah dapat teratasi dengan baik karena adanya komunikasi antar dinas terkait.
3. Upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi kendala implemementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem ULAS adalah dengan menambah fasilitas sarana prasarana seperti internet dan komputer di tempat-tempat publik, memberikan sosialisasi dan edukasi bagi pengguna maupun petugas pelayanan publik, memberi *reward* dan *punishment* bagi petugas pelayanan publik, melakukan monitoring dan pemeliharaan sistem secara berkala dan menambah edukasi dan informasi mengenai keberadaan sistem ULAS ini sebagai tempat mengadu.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, penulis memberikan saran kepada:

### 1. Pengguna Sistem ULAS

Pengguna sistem ULAS diharapkan, dapat lebih memperhatikan mengenai kategori aduan, agar setelah mengirimkan aduan, aduan tersebut dapat segera diproses sehingga tidak perlu memakan waktu untuk pendelegasian ulang.

### 2. Pelaksana Layanan Publik Pada Sistem ULAS

Pelaksana layanan publik pada sistem ULAS, diharapkan dapat memberikan informasi dan edukasi lebih kepada masyarakat mengenai adanya sistem ULAS ini, prosedur pengaduan, karena masih banyak masyarakat yang tidak tahu dan paham mengenai sistem ULAS ini. Pelaksana layanan publik dapat meningkatkan fasilitas seperti lebih banyak memberi tempat dengan internet gratis, tempat mengadu secara *online* bagi masyarakat yang tidak memiliki hp/ laptop/ komputer, meningkatkan kecepatan pelayanan dan pemeliharaan sistem.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Bambang Irawan dan Muhammad Nizar Hidayat, 2021, *E-government : konsep, esensi dan studi kasus*, Mulawarman University Press, Samarinda.
- Budi Setiyono, 2020, *Model dan Desain Negara Kesejahteraan (Welfare State)*, Undip Press, Semarang. Dapat diakses di [http://eprints.undip.ac.id/70966/1/Model\\_dan\\_Desain\\_Negara\\_Kesejahteraan.pdf](http://eprints.undip.ac.id/70966/1/Model_dan_Desain_Negara_Kesejahteraan.pdf)
- Darmawan Napitupulu, 2020, *E-Government: Implementasai, Strategi Dan Inovasi*, Kita Menulis.
- Ice Eryora, 2022, *Menjadi Pelayan Publik Terbaik*, Pendidikan Cendekia Muslim, Koto Baru. Dapat diakses di [https://jdih.padang.go.id/po-content/uploads/ebook\\_Menjadi\\_Pelayan\\_Publik\\_Terbaik.-I\\_ce\\_Eryra.pdf](https://jdih.padang.go.id/po-content/uploads/ebook_Menjadi_Pelayan_Publik_Terbaik.-I_ce_Eryra.pdf)
- Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Chiriyah, 2020, *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*, Umsida Press, Sidoarjo. Dapat diakses di <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/view/978-623-6833-97-1/740>
- Moch. Bahak Udin by Arifin dan Aunillah, 2021, *Buku Ajar Statistik Pendidikan*, Umsida Press, Sidoarjo.
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram. Dapat diakses di <http://eprints.unram.ac.id/20305/1/Metode%20Penelitian%20Hukum.pdf>
- Muhammad Fitri Rahmadana dkk, 2020, *Buku Pelayanan Publik*, Kita Menulis. Dapat diakses di [https://www.researchgate.net/profile/Made-Supriadi/publication/348418784\\_Pelayanan\\_Publik/links/5ffdfefc92851c13fe09c035/Pelayanan-Publik.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Made-Supriadi/publication/348418784_Pelayanan_Publik/links/5ffdfefc92851c13fe09c035/Pelayanan-Publik.pdf)
- Muhammad Sawir, 2020, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*, Budi Utama, Yogyakarta. Dapat diakses di <http://repository.uniyap.ac.id/239/1/Birokrasi%20Pelayanan%20Publik.pdf>
- Muhamman Sidiq Armia, 2022, *Penentuan Meode dan Pendekatan Penelitian Hukum*, Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia, Aceh. Dapat diakses di <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/22862/1/Buku%20Metode%20Penelitian%20Sidiq-%20File%20Yang%20Benar.pdf>
- Nur Solikin, 2021, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Qiara Media, Pasuruan.
- Sri Maulidiah, 2014, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Indra Prahasta, Bandung. Dapat diakses di <https://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf>
- Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, 2023, *Buku Pedoman Penulisan Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.

**Jurnal:**

- 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.
- 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-
- Herman, 2019, “Bestuurszorg Pemerintah dalam Negara Hukum Indonesia”, *Jurnal Esensi Hukum*, Vol1/No-01/Desember/2012, Universitas Negeri Makasar.
- 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.
- 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.
- Didiek Dwiyanto, 2022, “Dasar Hukum Bagi E-Government Di Indonesia : Studi Pemetaan Hukum Pada Pemerintah Daerah”, *Jurnal Penelitian Hukum*, Vol/No-05/September/2022, Widyaiswara Ahli Madya.
- Is Hadri Utomo, Retno Suryawati dan Herwan Pariyanto, 2019, “Efektivitas Unit Layanan Aduan Surakarta dalam Menerima Keluhan Warga di Kota Surakarta,” *Jurnal Natapraja*, , VolVIII/No-02.
- Siti Annisa Mulyaningsih dkk, 2020, “Permasalahan Lansia di era 4.0: Peran Keluarga dan Lansia”, *Abdi Psikonomi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

**Peraturan:**

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038)
- 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 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

**Skripsi:**

- Ilona Gratia Christy Hagins, 2022, Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan E-Court Di Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. <https://e-journal.uajy.ac.id/29181/>
- Geri Samuel Hutagaol, 2020, Implementasi Asas Pelayanan Publik Yang Baik Oleh Pelaksana Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. <https://e-journal.uajy.ac.id/23156/>
- 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, Universitas Islam negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. [http://digilib.uinkhas.ac.id/17215/1/ANNISA%20FANI%20DWI%20UTAMI\\_S20183105.pdf](http://digilib.uinkhas.ac.id/17215/1/ANNISA%20FANI%20DWI%20UTAMI_S20183105.pdf)
- Dyana Koswara, 2019, Pengaruh Model Contextual Teaching and Learning Terhadap Peningkatan Kedisiplinan Peserta Didik, Universitas Pasundan. <http://repository.unpas.ac.id/43278/4/11.%20BAB%20III.pdf>

**Internet:**

- Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Surakarta, Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS), <https://ulas.surakarta.go.id/>, diakses 18 September 2023.
- Renata Christha Auli, Catat! Ini 21 Asas Hukum dan 7 Adagium Hukum yang Perlu dipahami, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/catat-ini-21-asas-hukum-dan-7-adagium-hukum-yang-perlu-dipahami-lt62d0b0c23e38e/#!>, diakses 20 September 2023
- Disadmindukcapil Kota Surakarta, Layanan Kami, <https://dispendukcapil.surakarta.go.id/>, diakses 17 oktober 2023.
- Administrator, Layanan Data Terbuka berbasis Elektronik, [https://spbe.surakarta.go.id/forum/baca/44/LAYANAN+DATA+TERBUKA+BERBASIS+ELEKTRONIK#:~:text=Layanan%20Data%20Terbuka%20\(Open%20Data,yang%20efektif%2C%20efisien%20dan%20akuntabel,](https://spbe.surakarta.go.id/forum/baca/44/LAYANAN+DATA+TERBUKA+BERBASIS+ELEKTRONIK#:~:text=Layanan%20Data%20Terbuka%20(Open%20Data,yang%20efektif%2C%20efisien%20dan%20akuntabel,) diakses 18 Oktober 2023 08.21
- Arso Danardono, SKM Diskominfo SP Triwulan II Mendapatkan Nilai Sangat Baik, <https://diskominfo.sp.surakarta.go.id/skm-diskominfo-sp-triwulan-ii-mendapatkan-nilai-sangat-baik/> , diakses 8 November 2023
- Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Surakarta, 2022, Analisis Pengaduan Masyarakat Dalam Aplikasi ULAS Tahun 2022, [https://data.surakarta.go.id/dataset/07c32496-18f8-4771-875b-951dd9edd530/resource/bb14c9bb-feef-4260-87d2-d0dc3d9cafd8/download/laporan-ulas-th-2022-epss\\_compressed.pdf](https://data.surakarta.go.id/dataset/07c32496-18f8-4771-875b-951dd9edd530/resource/bb14c9bb-feef-4260-87d2-d0dc3d9cafd8/download/laporan-ulas-th-2022-epss_compressed.pdf), diakses 9 November 2023
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Menyejahterakan, <https://kbbi.web.id/sejahtera>, diakses 19 November 2023.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Publik, <https://kbbi.web.id/publik>, diakses 19 November 2023.

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

Gading Persada, Fasilitas Internet Publik di Solo Tidak Maksimal, [https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/3545/Fasilitas+Internet+Publik+di+Solo+Tidak+Maksima/0/sorotan\\_media](https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/3545/Fasilitas+Internet+Publik+di+Solo+Tidak+Maksima/0/sorotan_media), diakses 18 Desember 2023



## LAMPIRAN





**FAKULTAS HUKUM**  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Nomor : 0317/V/CVD-FH  
Hal : Ijin Riset

Yogyakarta, 12 Oktober 2023

Kepada Yth.  
KepalaDinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Surakarta  
Gedung Bale Upakari Lantai 3. Jl. Jenderal Sudirman No. 2, Komplek Balaikota Surakarta  
di Tempat

Dengan hormat,

Sebagai salah satu bagian bagi mahasiswa tingkat sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, kami beritahukan bahwa setiap mahasiswa harus mengadakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan laporan riset yang akan diujikan dalam ujian riset di hadapan tim penguji internal.

Riset / penelitian yang dilakukan semata-mata bersifat ilmiah dan intern fakultas, oleh karena itu data-data yang akan diperoleh hanya untuk keperluan ilmiah dan akademik, sehingga tidak diperkenankan di pergunakan untuk maksud / tujuan lain.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan bapak / ibu untuk berkenan memberikan ijin riset / penelitian atau berkas dan wawancara yang diperlukan guna kepentingan riset / penelitian kepada mahasiswa kami :

1. Nama : Michelle Janice Miracle
2. Nomor Mahasiswa : 200513700
3. Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan
4. Lokasi Riset : Kota Surakarta, Jawa Tengah
5. Dosen Pembimbing I : Y. Sri Pudyatmoko, SH., M.Hum.
5. Dosen Pembimbing II :
6. Judul Skripsi : Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan Dan Keterjangkauan Layanan Publik Pada Sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)
7. No. Handphone / WA : 085642452117

Atas perhatian Bapak / Ibu kami mengucapkan terima kasih.

  
Wakil Dekan I,  
Dr. V. Hari Supriyanto, S.H., M.Hum.

Tembusan :  
- Arsip

Alamat  
Kampus I Gedung Alfonso  
Jalan Miroch Baru 28 Yogyakarta: 55281  
URL  
<https://fh.uajy.ac.id>

Kontak  
Telepon : +62-274-561031  
Fax : +62-274-547973  
Surel : fh@uajy.ac.id



Lampiran 1: Surat Izin Penelitian





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