

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada pasal 34 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa pelayanan publik dan kesehatan yang memadai adalah tanggung jawab negara. Oleh karena itu, sebagai penyelenggara, pemerintah bertanggung jawab untuk mengorganisasikan seluruh kepentingan publik di berbagai bidang pelayanan, terutama yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.¹ Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²

¹ “UUD45_Tahun_1945_Tentang_Perubahan_Keempat_UUD45”.

² “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

Tujuan undang-undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009 pada pasal 3 yaitu ada 4, diantaranya; 1) Menetapkan batasan dan hubungan yang jelas antara hak, tanggung jawab, tugas, dan wewenang para pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. 2) Menciptakan sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan prinsip umum pemerintahan yang baik dan koorporasi yang baik. 3) Terpenuhiya pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. 4) Memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.³

Istilah *good governance* berasal dari bahasa Inggris yang berarti tata kelola pemerintahan yang baik. Istilah ini pertama kali digunakan sekitar 125 tahun yang lalu oleh Widrow Wilson, Presiden Amerika Serikat ke-27. Widrow Wilson mengatakan bahwa pemerintahan harus didasarkan pada tata kelola pemerintahan yang baik.⁴ Istilah *good governance* muncul dan terkenal di Indonesia pada tahun 1990an. Pelayanan publik

³ UU Nomor 25 Pasal 3 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁴ Wijaya, Emiliana Sri Pudjiarti, and Aris Toening Winarni, "Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)" (*Demak: Pustaka Magister*), 2018, h. 2.

mempunyai paradigma *rule government* (legalitas) pada masa Orde Baru dan Orde Lama, kemudian berkembang menjadi paradigma *good governance* pada masa transisi saat ini. Perubahan paradigma ini tentunya dapat mempengaruhi cara Negara Kesatuan Republik Indonesia menyelenggarakan pemerintahannya. *Good governance* merupakan sebuah terminologi yang bertujuan untuk mengatasi kompleksitas permasalahan pelayanan, seiring berjalannya waktu tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas semakin meningkat. *Good governance* dapat diartikan sebagai kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara, yang diatur dalam berbagai tingkatan pemerintahan negara yang berkaitan dengan sumber-sumber sosial, budaya, politik, dan ekonomi.⁵

Kelurahan merupakan garda terdepan dalam keberhasilan pemerintahan daerah yang memiliki hubungan langsung dengan masyarakat publik (dalam arti yang paling luas). Citra birokrasi

⁵ Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Politeknik Kridatama, Bandung Jurnal Good Come* VI No. 1 (June 1, 2016): h. 4.

pemerintahan secara keseluruhan perlu terus ditingkatkan dan dilakukan reformasi guna mengantisipasi perkembangan masyarakat, meningkatkan kinerja lembaga pemerintah kearah yang profesional, serta mendukung terciptanya pemerintahan yang baik.⁶ Menurut Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya sesuai dengan asas otonomi dan tugas pembantuan. Tujuan pemberian otonomi kepada daerah adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Dalam hal ini, daerah diberikan kewenangan yang lebih besar dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik.⁷

⁶ Ainunnisa Adam dan St. Nurhikma Maulida, “Membangun Kesadaran Hukum Melalui Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Maricaya,” *Jurnal Administrasi Terapan* Volume 2 Nomor 2 (Juli 2024).

⁷ “Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah”.

Sehingga kelurahan sebagai salah satu daerah administratif di Indonesia yang berada di bawah wilayah pemerintahan daerah pada tingkat kecamatan dari tatanan baris kantor pemerintah daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat setempat dan memiliki kewajiban untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat secara efisien dan efektif. Kelurahan memiliki kewenangan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Dengan kewenangan yang lebih besar, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang pada akhirnya akan membawa hasil yang baik bagi masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan kelurahan diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang ditandai dengan kemudahan akses pelayanan, pemerataan, efisiensi dari segi waktu dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator terpenting dari kualitas pemerintahan suatu negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum untuk menjamin hak masyarakat atas pelayanan yang

transparan, akuntabel, dan responsif. Implementasi dari peraturan ini sangat penting untuk mendukung sistem tata kelola pemerintahan yang baik yang menekankan pada prinsip-prinsip efisiensi, partisipasi publik dan akuntabilitas penyedia layanan publik.

Namun, sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik hingga sekarang masih terdapat tantangan dalam penerapannya di berbagai daerah, termasuk di tingkat kelurahan. Berdasarkan temuan awal yang diperoleh peneliti, terlihat bahwa kondisi di kelurahan mengalami beberapa permasalahan dalam pelayanan publik. Permasalahan tersebut diantaranya; pertama, ditemukan kurangnya kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia di tingkat kelurahan. Masih terdapat keterbatasan dalam hal pemanfaatan teknologi informasi, contohnya kurangnya informasi yang memadai menyebabkan informasi tersebut tidak merata diterima oleh seluruh masyarakat. Sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Kedua, kurangnya partisipasi masyarakat, yaitu pelibatan masyarakat dalam evaluasi dan pengawasan pelayanan publik masih sangat minim, sehingga pengaduan atau masukan dari warga kurang diperhatikan oleh pihak kelurahan. Ketiga, ketidaktahuan hak dan kewajiban masyarakat untuk mendapat pelayanan juga dapat menghambat terselenggaranya pelayanan publik secara cepat, seperti yang sudah tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 4 poin k dan l, yakni ketepatan waktu dan kecepatan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Pager Agung belum optimal. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kepercayaan warga terhadap pemerintah dan meningkatnya ketidakpuasan terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mencari jawaban atas permasalahan tersebut melalui penelitian yang berjudul **“Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Sistem *Good Governance* di Kelurahan Pager Agung”**.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang tersebut, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Pager Agung?
2. Apa saja faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kelurahan Pager Agung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Pager Agung.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kelurahan Pager Agung.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pemangku kepentingan.

1. Secara teoritis

- a. Sebagai penunjang pembelajaran dan rujukan keilmuan dalam bidang hukum, khususnya bidang hukum tata negara yang berkaitan dengan pengelolaan penyelenggaraan pelayanan publik dalam sistem *good governance*.
- b. Sebagai bahan *review* dan tambahan tulisan dalam implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam sistem *good governance* di Kelurahan Pager Agung.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti; Memberikan tambahan pengetahuan dan solusi dari penelitian yang sedang diteliti, khususnya untuk menambah pengetahuan hukum tentang pelayanan publik dalam sistem *good governance*.

- b. Bagi Masyarakat; Dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pengawasan pemerintah terhadap pelayanan publik. Hal ini juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak dan tanggung jawab sebagai pengguna pelayanan publik. Serta mendorong masyarakat untuk berfikir kritis terhadap kesenjangan yang terjadi di daerahnya.
- c. Bagi Pemerintah; Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada pemerintah untuk dapat melakukan evaluasi kebijakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

E. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan dapat mendukung seorang peneliti dalam memposisikan penelitian dan menunjukkan orisinalitas penelitian dari peneliti. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa sumber yang dijadikan referensi penelitian yang relevan, yaitu:

Tabel 1. 1
 Penelitian Skripsi Terdahulu

No	Nama Penulis, Judul Penelitian, Tahun, Asal Perguruan Tinggi	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Rizki Abi Maulana, Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP Studi Kasus di Disdukcapil Kecamatan Candisari Kota Semarang, 2023, Universitas	Sama-sama membahas Implementasi Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan metode yang digunakan yaitu pendekatan	Penelitian terdahulu hanya meneliti pelayanan pembuatan e- KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil saja, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu

	Semarang. ⁸	kualitatif dengan metode studi kasus.	tentang pelayanan publik yang ada di Kelurahan.
2.	Aldo Rofika, Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Menurut perspektif Fiqh Siyasah, 2024, UIN Sulthan Syarif Kasim Riau. ⁹	Sama-sama membahas tentang Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di tingkat Kelurahan.	Pada penelitian Aldo Rofiko menggunakan perspektif fiqh siyasah, sedangkan penelitian yang sedang peneliti lakukan tidak menggunakan perspektif

⁸ Rizki Abi Maulana, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP Studi Kasus Di DISDUKCAPIL Kecamatan Candisari Kota Semarang," *Universitas Semarang*, 2023.

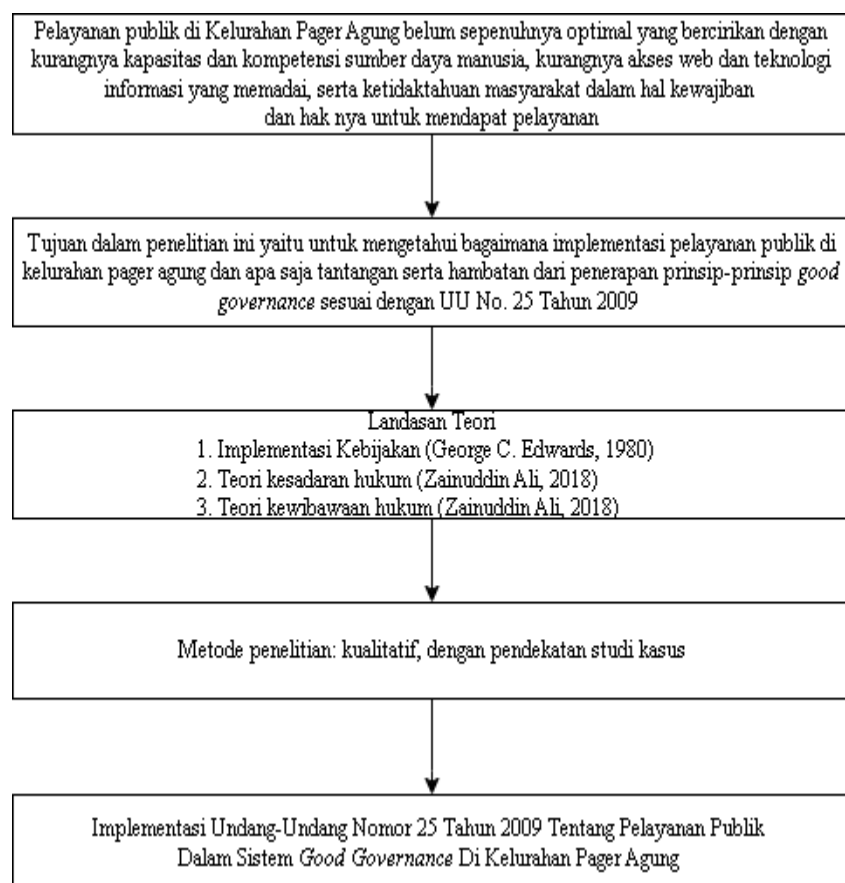
⁹ Aldo Rofika, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Menurut Perspektif Fiqh Siyasah" (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru) 2024.

			siyasah. Tempat penelitian nya pun berbeda.
3.	Wilda Ade Mailani, Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Masyarakat Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2021, UIN SMH Banten.	Sama-sama membahas tentang <i>good governance</i> dalam pelayanan publik.	Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik pengumpulan data deskriptif literal melalui telaah literatur dalam memberikan deskripsi secara konseptual, sedangkan penelitian yang sedang peneliti lakukan teknik pengumpulan

			data nya melalui wawancara dan dokumentasi langsung di Kelurahan Pager Agung.
--	--	--	---

F. Kerangka Pemikiran

Gambar 1. 1
Kerangka Berfikir



Berdasarkan kerangka berpikir diatas, pelayanan publik di Kelurahan Pager Agung memiliki beberapa permasalahan, yaitu infrastruktur yang tidak memadai. Misalnya, kurangnya akses web dan teknologi informasi yang memadai. Ketidaktahuan dari

masyarakat untuk mendapat pelayanan juga dapat menghambat terselenggara nya pelayanan publik, seperti yang sudah tertera pada UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 poin K dan L, yakni ketepatan waktu dan kecepatan.

Adapun teori-teori yang mendasari penelitian ini ialah:

1. Teori Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan hal yang sangat luas, mencakup bagaimana implementasi ditempatkan baik sebagai alat administrasi hukum dan dipandang sebagai fenomena kompleks dari proses atau hasil kebijakan.¹⁰ Menurut George C. Edwards dalam buku Dr. Dian Suluh Kusuma Dewi, M.AP., implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai bagian dari tahapan proses kebijaksanaan antara pembentukan kebijaksanaan dan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan kebijaksanaan tersebut (*output, outcome*). Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 aspek, diantaranya:

¹⁰ Jumria Mansur, "Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik," *At-tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam* VI No. II (2021), h. 324.

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Hal ini karena komunikasi dapat memberi dampak positif maupun negatif pada implementasi kebijakan. Jika informasi dikomunikasikan secara jelas dan transparan kepada masyarakat, maka dapat mengurangi risiko resistensi didalam masyarakat. Sebaliknya, jika informasi yang disampaikan tidak jelas, maka akan menimbulkan ketidakpastian dan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

b. Sumber daya

Implementasi suatu kebijakan memerlukan pemanfaatan sumber daya yang tersedia (manusia, materi, dan metode). Sekalipun isi suatu kebijakan telah dikomunikasikan dengan jelas dan transparan, Implementasi kebijakan tentu tidak akan optimal jika para pelaksana kebijakan tidak memiliki sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Sumber daya di sini mencakup berbagai aspek seperti anggaran, tenaga kerja, infrastruktur, dan teknologi tepat guna.

Tanpa dukungan sumber daya yang memadai, para pelaksana akan menghadapi berbagai kendala yang akan menghambat implementasi kebijakan yang efektif.

c. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana mengacu pada karakter dan watak yang dimiliki oleh implementor, seperti integritas, dedikasi, konsistensi, komitmen, dan karakter demokratis.

d. Struktur organisasi

Dalam hal ini, struktur organisasi yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan memiliki pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai proses atau tahapan implementasi kebijakan. Tahapan ini jelas melibatkan semua bagian dari pemerintah atau pemangku kepentingan, baik sektor swasta maupun sektor publik secara kelompok.¹¹

2. Kesadaran Hukum

Kesadaran hukum adalah adanya sikap batin dari seseorang yang tunduk dan patuh terhadap hukum yang berlaku yang

¹¹ Dr. Dian Suluh Kusuma Dewi, M.AP., *Buku Ajar Kebijakan Publik; Proses, Implementasi dan Evaluasi* (Samudra Biru (Anggota IKAPI), 2022)., h. 127.

diimplemetasikan dalam tindakan.¹² Menurut Zainuddin Ali dalam buku Dr. Supeno, S.H., M.H. and Kombes Pol. Christian Tory, S.I.K., untuk menuju ke tingkat sadar akan hukum, terdapat tahapan-tahapan:

a. Pengetahuan hukum

Upaya pertama untuk menuju kesadaran hukum adalah dengan cara menyampaikan, memberitakan, mengumumkan dan menyebarluaskan aturan tersebut ke semua lapisan masyarakat dan penyuluhan dalam upaya memberikan pengetahuan tentang hukum ini harus dilakukan secara terus-menerus karena tidak semua lapisan masyarakat dapat mengetahui hukum itu dengan baik.

b. Pemahaman hukum

Pemahaman terhadap aturan hukum bertujuan agar setiap orang paham betul tentang apa yang harus dilakukan, paham betul apa yang terjadi jika aturan tidak dilakukan termasuk konsekuensi hukumnya.

¹² Dr. Supeno, S.H., M.H. and Kombes Pol. Christian Tory, S.I.K., *Sosiologi Hukum Dalam Pendekatan Konsep Dan Teori* (Deepublish Publisher, 2024), h. 58.

c. Penataan hukum¹³

Faktor-faktor yang mendorong masyarakat untuk mematuhi hukum adalah sebagai berikut:

- 1) *Complain*; suatu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan imbalan serta usaha untuk menghindari hukuman atau sanksi yang mungkin dikenakan jika seseorang melanggar ketentuan hukum..
- 2) *Identification*; terjadi karena bila kepatuhan terhadap hukum terjadi bukan karena nilai intrinsiknya, melainkan untuk menjaga keanggotaan dalam kelompok dan mempertahankan hubungan baik dengan pihak yang memiliki wewenang dalam penerapan kaidah-kaidah hukum tersebut.
- 3) *Internalization*; seseorang mematuhi kaidah-kaidah hukum karena kepatuhan tersebut memberikan imbalan secara intrinsik.
- 4) *Public interest*; kepentingan masyarakat terjamin melalui keberadaan wadah hukum yang ada.

¹³ Dr. Supeno, S.H., M.H. and Kombes Pol. Christian Tory, S.I.K., *Sosiologi Hukum Dalam Pendekatan Konsep Dan Teori* (Deepublish Publisher, 2024), h. 59.

Kesadaran hukum mengacu pada pemahaman dan kesadaran yang dimiliki seseorang atau masyarakat tentang hukum dan peranannya dalam masyarakat. Hal ini mencakup pengetahuan tentang hak, kewajiban, dan prosedur hukum, serta pemahaman tentang konsekuensi ketidakpatuhan terhadap hukum. Kesadaran hukum merupakan komponen penting dari sistem hukum yang berfungsi, karena memainkan peran penting dalam mengatur perilaku dan mendorong kepatuhan terhadap hukum. Masyarakat dengan tingkat kesadaran hukum yang tinggi kemungkinan besar akan memiliki budaya hukum yang kuat, di mana individu memahami dan menghormati hukum, serta lembaga hukum dapat dipercaya dan efektif. Kesadaran hukum juga dapat berfungsi sebagai alat untuk melindungi hak dan kebebasan, menyelesaikan konflik, dan memajukan keadilan. Lebih jauh lagi, peningkatan kesadaran hukum masyarakat dapat membantu mencegah pelanggaran hukum dan mendorong kepatuhan terhadap hukum, mengurangi beban lembaga hukum dan mendorong stabilitas

sosial.¹⁴

3. Kewibawaan Hukum

Kewibawaan hukum merupakan suatu keadaan di mana hukum dihormati dengan setinggi-tingginya oleh masyarakat dengan penuh kesadaran dan tanpa ada paksaan dari penguasa. Ibarat seorang pemimpin yang berwibawa semua perkataannya akan diperhatikan oleh rakyatnya, semua perintahnya akan dilaksanakan dengan penuh kesadaran dan setiap tindakannya akan diikuti oleh rakyatnya sehingga seorang pemimpin akan menjadi penentu dalam negara tersebut. Demikian juga jika hukum mencapai taraf kewibawaan maka keberlakuan hukum akan mudah diterima oleh masyarakat dan dalam penegakan hukumnya juga akan diterima dan dihormati oleh semua orang. Menurut Notohamidjojo dalam buku Dr. Supeno, S.H., M.H. and Kombes Pol. Christian Tory, S.I.K., wibawa hukum melemah karena bebrapa faktor:

1). Hukum tidak mendapat dukungan yang cukup dari norma-

¹⁴ Dr. Supeno, S.H., M.H. and Kombes Pol. Christian Tory, S.I.K., *Sosiologi Hukum Dalam Pendekatan Konsep Dan Teori* (Deepublish Publisher, 2024), h. 60-61.

norma sosial di luar hukum, misalnya dengan melemahnya *value-system* dalam masyarakat sebagai akibat dari modernisasi. Ketika norma-norma sosial yang mendasari hukum mulai menghilang, rasa hormat masyarakat terhadap hukum juga dapat menurun. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpastian hukum dan peningkatan kejahatan, yang pada gilirannya merusak stabilitas sosial.

2). Norma hukum yang tidak sesuai dengan norma sosial yang berlaku di masyarakat dapat menyebabkan masalah serius dalam penerapan hukum. Sebagai contoh, jika hukum terlalu progresif atau dianggap sebagai norma yang asing bagi masyarakat, masyarakat tidak merasa berkewajiban untuk mentaatii hukum.

3). Kurangnya kesadaran hukum dan kesadaran norma yang semestinya.

4). Pejabat-pejabat hukum tidak sadar akan tugas untuk memelihara hukum negara dan dengan demikian merugikan dan menghancurkan hukum negara.

5). Pemerintah pusat dan daerah berupaya untuk mencabut atau mengubah undang-undang yang ada untuk tujuan tertentu, yang dapat menyebabkan masalah serius bagi sistem hukum. Dalam

situasi seperti ini, pemerintah yang seharusnya menjunjung tinggi dan menegakkan hukum dengan kewibawaannya, malah berkhianat terhadap hukum yang berlaku.¹⁵

Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 merupakan langkah penting dalam reformasi pelayanan publik. Agar pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan asas-asas dan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, maka masyarakat dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya dalam kaitannya dengan pelayanan publik.

Adapun hak masyarakat dalam pelayanan publik meliputi hak untuk mengetahui isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap keluhan yang diajukan, mendapat advokasi, dan/ atau pemenuhan pelayanan dan lain sebagainya.¹⁶ Selain haknya, masyarakat juga mempunyai kewajiban, yaitu memenuhi dan mematuhi ketentuan yang disyaratkan dalam standar pelayanan. Selain itu, masyarakat

¹⁵ Dr. Supeno, S.H., M.H. and Kombes Pol. Christian Tory, S.I.K., *Sosiologi Hukum Dalam Pendekatan Konsep Dan Teori* (Deepublish Publisher, 2024), h. 66-67.

¹⁶ “Pasal 18 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

juga wajib turut serta dalam pemeliharaan dan pengelolaan sarana, prasarana, serta berperan aktif dan mentaati peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik.¹⁷ Selanjutnya, penyelenggara publik memiliki hak diantaranya; memberikan pelayanannya tanpa hambatan dari pihak lain yang bukan bagian dari tugasnya, melaksanakan kerjasama, memiliki anggaran untuk membiayai penyelenggaraan pelayanan publik, berhak untuk melakukan pembelaan setiap keluhan atau tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pelayanan publik, dan menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan hukum.¹⁸

Penyelenggara pelayanan publik juga memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik untuk penetapan standar pelayanan, penyusunan, penetapan dan publikasi pengumuman layanan, memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan, berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan pelayanan publik, membantu masyarakat memahami hak dan tanggung

¹⁷ “Pasal 19 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

¹⁸ “Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

jawabnya, mempertanggungjawabkan kinerja organisasi yang menyediakan layanan publik, memenuhi kewajiban hukum yang sesuai jika terjadi pengunduran diri atau pemecatan dari jabatan, serta memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang memiliki kewenangan, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁹

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Adapun menurut Cresswell dalam buku Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd., penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan data untuk memahami fenomena sosial dan manusia dengan menggunakan metode pengumpulan data yang tidak numerik, seperti wawancara, observasi dan analisis

¹⁹ “Pasal 15 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

dokumen. Adapun pendekatan penelitian studi kasus menurut Cresswell adalah eksplorasi mendalam tentang suatu kasus yang dibatasi oleh waktu tertentu melalui pengumpulan data yang rinci dan mendalam yang melibatkan berbagai sumber informasi, kasus ini berupa program, peristiwa, aktivitas atau individu.²⁰

2. Sumber Data

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang mengklasifikasikan peraturan perundang-undangan dari tingkat hirarki yang paling tinggi hingga yang paling rendah.²¹
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu sumber hukum yang terdiri dari buku-buku panduan yang ditulis oleh para ahli hukum, jurnal-jurnal hukum, pendapat-pendapat para sarjana, yurisprudensi, dan artikel-artikel ilmiah yang

²⁰ Prof. Dr. A. Muri Yusuf M.Pd., *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif, dan Penelitian Gabungan*, Edisi Pertama (Prenadamedia Group, 2019).

²¹ Dr. Jonaedi Efendi S.H.I, M.H. dan Prof. Dr. Johnny Ibrahim, S.H., S.E., M.M., M.Hum., *Metode Penelitian Hukum* (Kencana, 2020), h. 172.

berkaitan dengan masalah yang diteliti.²²

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data serta informasi yang diperlukan dengan cara studi kasus/lapangan (*field research*), penelitian ini dilakukan melalui serangkaian kegiatan seperti:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila seorang peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan, tidak hanya untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga untuk lebih memahami pandangan, pengalaman, dan persepsi dari orang yang diwawancarai. Dalam konteks penelitian kualitatif, wawancara adalah cara yang sangat efektif untuk memastikan kebenaran data dan informasi yang relevan dengan pertanyaan penelitian.²³

²² M.H. dan M.Hum., *Metode Penelitian Hukum., Metode Penelitian Hukum* (Kencana, 2020), h. 173.

²³ Dr. Siti Fadjarajani, MT. dkk., *Metode Penelitian Pendekatan Multidisipiner* (Ideas Publishing, 2020), h. 167.

Wawancara merupakan metode utama yang akan peneliti lakukan dengan metode tanya jawab langsung ke narasumber untuk mendapatkan informasi. Proses wawancara dilakukan secara terstruktur, yang dimana peneliti mempersiapkan serta membuat pedoman instrumen wawancara sebelum melakukan wawancara agar mendapat informasi dengan lengkap sesuai kebutuhan penelitian ini. Adapun daftar informan untuk penelitian ini disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. 2
Informan Penelitian

NO	Nama Informan	Jabatan	Keterangan
1.	Mochamad Narifin, SE. Msi	Lurah	Informan Utama
2.	Iis Istiharoh, S.ST	Sekretaris Lurah	Informan Utama
3.	Muchrizal	Staff Pelaksana	Informan Utama
4.	Mamad	Masyarakat	Informan

			Tambahan
5.	Jokri	Masyarakat	Informan Tambahan
6.	Fahitah	Masyarakat	Informan Tambahn
7.	Uum	Masyarakat	Informan Tambahan
8.	Amliah	Masyarakat	Informan Tambahan

b. Pengumpulan Data Dengan Dokumen

Pengumpulan data berbasis dokumen adalah salah satu metode yang paling penting dalam penelitian, terutama untuk mendapatkan informasi historis dan kontekstual. Dokumen ini dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya lain, seperti catatan harian, laporan, *life historis*, publikasi resmi, dan berbagai jenis tulisan lain tentang subjek penelitian. Dokumen dalam bentuk gambar, seperti

foto, sketsa dan lain sebagainya.²⁴

4. Teknik Analisis Data

Menurut teori Miles, Huberman dan Saldana dalam buku Dr. Siti Fadjarajani, MT. beserta tim penulis lainnya, analisis dibagi dalam empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Adapun alur tahapan dalam analisis data tersebut adalah sebagai berikut:

a. Data Collection

Pengumpulan data merupakan bagian analisis yang bertujuan untuk memperjelas, mengklasifikasikan, mengarahkan, menghapus informasi yang tidak relevan, serta mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan yang valid dapat ditarik dan diverifikasi. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk mengkategorikan dan mengarahkan informasi, menghilangkan data yang tidak diperlukan, serta menyusunnya dengan cara yang memungkinkan penarikan kesimpulan yang jelas dan dapat

²⁴ Dr. Siti Fadjarajani, MT. dkk., *Metode Penelitian Pendekatan Multidisipiner. Metode Penelitian Pendekatan Multidisipiner* (Ideas Publishing, 2020), h. 168.

diverifikasi. Dengan demikian, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan melalui pemilihan yang teliti dengan berbagai cara, seperti ringkasan atau deskripsi singkat, serta pengelompokan dalam model yang lebih umum. Proses pemilihan ini difokuskan pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data yang berasal dari catatan lapangan.

b. Data Display

Penyajian Data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Dalam konteks penelitian kualitatif, representasi data dapat berupa ringkasan, grafik, hubungan antar kategori, bagan, dan bentuk penyajian lainnya. Dengan mendisplaykan data, pemahaman terhadap proses penelitian menjadi lebih mudah, serta dapat membantu dalam perencanaan penelitian selanjutnya berdasarkan temuan yang diperoleh.

c. Data Condensation

Kondensasi data adalah proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan/atau transformasi data secara sistematis dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dan sejenisnya. Proses kondensasi data merupakan kegiatan yang berlangsung secara berkelanjutan dalam penelitian kualitatif. Proses kondensasi atau transformasi data ini terus berlanjut setelah penyelesaian kerja lapangan hingga laporan akhir disusun.

d. Conclusions: Drawing/Verifying

Kesimpulan merupakan inti dari temuan penelitian yang mencerminkan pendapat-pendapat berdasarkan pernyataan dan uraian atau keputusan yang telah dibuat sebelumnya dengan menggunakan metode penalaran induktif atau deduktif. Kesimpulan harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan yang ditetapkan, serta hasil temuan yang akan dibahas. Dalam konteks penelitian kualitatif, kesimpulan diartikan sebagai temuan baru yang berupa deskripsi atau penjelasan mengenai fakta-fakta yang

sebelumnya tidak jelas atau ambigu, sehingga menjadi lebih jelas setelah dilakukan penelitian. Selain itu, kesimpulan juga dapat mencakup hubungan kausal atau interaksi, hipotesis, atau teori.²⁵

5. Pedoman Penulisan

Pedoman penulisan ini mengacu pada Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten tahun 2023. Serta beberapa literatur, termasuk buku, skripsi sebelumnya, dan sejumlah jurnal.

H. Sistematika Pembahasan

Struktur laporan penelitian ini terdiri dari lima bab utama. Setiap bab akan dibahas secara lebih rinci melalui sub-bab yang mendukung. Secara umum, sistematika penulisan laporan penelitian adalah sebagai berikut:

²⁵ MT. dkk., *Metode Penelitian Pendekatan Multidisipiner. Metode Penelitian Pendekatan Multidisipiner* (Ideas Publishing, 2020), h. 203.

Bab 1 Pendahuluan, dalaam bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab 2 Kajian Teoritis, dalam bab ini membahas tentang landasan teori yang mendukung penelitian, yang mencakup pengertian implementasi, teori implementasi kebijakan, teori kesadaran hukum, teori kewibawaan hukum, pengertian pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik, pengertian *good governance*, serta prinsip-prinsip *good governance*.

Bab 3 Gambaran Umum Lokasi, dalam bab ini membahas secara mendetail gambaran umum mengenai lokasi penelitian, yang mencakup gambaran umum Kelurahan Pager Agung, visi dan misi Kelurahan Pager Agung, struktur organisasi Kelurahan Pager Agung, serta tugas dan fungsi perangkat daerah.

Bab 4 Hasil Penelitian, bab ini mengkaji mengenai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam sistem *good governance*, serta faktor penghambat

penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kelurahan Pager Agung.

Bab 5 Penutup dan Kesimpulan, bab ini menyajikan kesimpulan yang merupakan ringkasan dari hasil pembahasan masalah yang diteliti, serta saran untuk pengembangan penelitian di masa mendatang.