

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam suatu negara administratif, pemerintah dengan seluruh jajarannya biasa dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam bahasa yang sederhana peranan tersebut diharapkan terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan yang ada juga diperlukan oleh semua dan seluruh warga masyarakat di sebuah wilayah. Keseluruhan jajaran pemerintahan negara merupakan satuan birokrasi pemerintahan yang juga dikenal sebagai dengan istilah civil services. Diantara berbagai satuan kerja yang terdapat dalam lingkungan pemerintahan, terdapat pembagian tugas yang pada juga umumnya didasarkan pada prinsip fungsionalisasi. Disoroti dari segi pemberian pelayanan kepada masyarakat, fungsionalisasi berarti bahwa setiap instansi pemerintah berperan selaku sebagai lembaga penanggungjawab utama atau yang pertama atas sebuah terselenggaranya sebagai fungsi tertentu, dan juga serta perlu untuk melakukan bekerja secara terkoordinasi dengan instansi lain. Dengan adanya fungsional juga dapat tersebut, maka secara resmi dikeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas dan fungsi-fungsi tentang pemerintahan itu sendiri.

Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik, birokrat harus fokus pada pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, Seorang penulis bernama Obsome Menyebutkan dengan costumer driven goverment. Artinya, pemerintah dituntut untuk lebih focus pada fungsi pengaturan dan pembedayaan masyarakat, juga menerapkan sistem kompetisi dalam pelayanan publik, mengutamakan desentralisasi pelayanan dan menerapkan dalam sistem pasar dalam memberikan pelayanan.¹

Penerapan standar Pelayanan Publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public yang dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 harus berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dengan Begitu Pemerintah Kabupaten kediri telah mengeluarkan sebuah kebijakan yaitu Aplikasi” Halo masbup” adalah salah satu kebijakan yang dikeluarkan oleh bupati kediri dimana aplikasi ini adalah sebuah layanan laporan online untuk masyarakat khususnya warga kabupaten kediri diharapkan aplikasi ini dapat membantu masalah masyarakat dan layanan ini dimaksudkan agar warga di seluruh kelurahan/desa dan kecamatan dikabupaten kediri bisa turut andil dalam membangun Kabupaten kediri menjadi lebih baik. Dalam sebuah wawancara di media berita di internet bupati kediri mengklaim bahwa

¹ M. Makhfudz, *Hukum Administasi Negara*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2013, hlm 62-63

aplikasi ini sudah mencatat 606 laporan yang telah diterima. Dimana Laporan terbanyak masuk ke Dinas Pendidikan 125 laporan, Dinas PUPR 122, DPMPD 92 laporan, Dinas social 60 laporan, dan dispendukcapil 45 laporan dari berbagai sektor. Dan mengklaim ini terbukti efektif dalam merespon dan menindaklanjuti aduan masyarakat.² Tetapi didalam Aplikasi tersebut dilihat hanya beranda dimana yang isinya sebuah blok laporan yang kita kirimkan dan adanya blok pantuan dimana pantuan ini berfungsi sebagai dimana warga yang melapor permasalahan bisa melihat apakah laporan sudah ditangani atau belum.

Menjadi masalah adalah di aplikasi tersebut tidak di perlihatkan laporan-laporan masalah apa saja yang dikirim ke aplikasi tersebut dan apakah semua permasalahan sudah mulai di realisasikan oleh pihak-pihak instansi yang berkaitan. Ini menjadikan bahwa bahwa diharapkan aplikasi ini dimana dalam suatu kebijakan publik seharusnya adanya keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat dapat dilihat bagaimana pencapaian pemerintah daerah dalam menyelesaikannya. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variable penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat terektualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahannya.³ Di daerah kabupaten Kediri juga masih banyak permasalahan asal satunya yang paling banyak adalah permasalahan jalan rusak tidak meratanya tentang Bantuan Covid-19 di desa- desa. Dalam

² Tempo.co (5 Juni 2021). Diakses Pada Tanggal oktober 13, 2021

<https://nasional.tempo.co/read/1469169/inovasi-bupati-kediri-halo-mas-bup-efektif-selesaikan-masalah-warga>

³ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara, 2008, hlm. 5

permasalahan diatas sesuai dengan dimuat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Salah Satunya dalam asas Pelayanan Publik adalah asas keterbukaan atau bisa disebut transparansi tetapi dalam aplikasi tersebut masih kurangnya adanya keterbukaan, padahal dalam Peraturan Presiden pasal 8 nomer 76 Tahun 2013 juga ditegaskan bahwa “penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan serta tindakan harus terbuka bagi publik.”⁴ dan Pihak Pemerintah Daerah juga mengklaim bahwa banyak kasus yang sudah di atasi oleh pihak pemerintah daerah dengan adanya aplikasi ini tetapi di kabupaten sendiri banyak permasalahan yang belum diselesaikan karena banyak masyarakat belum tahu tentang aplikasi ini dimana diketahui juga dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 23 ayat 5 dikatakan “penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan serta mudah diakses”.⁵

Oleh Karena itu perbaikan pelayanan publik mutlak sangat diperlukan agar gambaran buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki menjadi lebih baik , karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun dengan mudah. Serta juga harus adanya partisipasi antara masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami

⁴ Lihat Peraturan Presiden Nomer 76 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

⁵ Lihat Pasal 23 Ayat (5) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri, Tetapi pembaharuan dari kedua sisi tersebut belum adanya kepuasan. Bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.⁶

Dilihat Dari Permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan Penulisan hukum dengan judul “Penerapan Aplikasi Halo Masbup Oleh Pemerintan Kediri Di Tinjau Dari Pasal 23Ayat 5 Tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut , maka penulis merumuskan permasalahan berikut:

1. Bagaimana penerapan Aplikasi Halo Masbup Ditinjau Dari Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai Sistem Informasi pelayanan?
2. Bagaimana Penerapan Aplikasi Halo Masbup Dikabupaten Kediri di Lihat Dari Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB) ?

⁶ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*(Yogyakarta:Pembaharuan,2005), h. 1-2

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui apakah aplikasi ini sudah menjadikan salah satu pelayanan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 200
2. Untuk mengetahui apakah aplikasi sudah menjadikan sebagai salah satu pelayanan yang sangat efektif dalam menanggulangi masalah di Kabupaten Kediri.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Menjadi panduan atau acuan penelitian berikutnya tentang dapat untuk memaksimalkan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Menjadi salah satu Kontribusi akademis dalam mengembangkan sebuah konsep pelaksanaan, Teori kebijakan, Teori transparansi atau dan teori keterbukaa, teori Akuntabilitas.

1.4.2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan Pengetahuan terhadap masyarakat untuk mengajak berpikir lebih teliti terhadap sebuah masalah yang terjadi dilingkungan sekitar.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah pengetahuan serta informasi kepada pemerintah lebih terbuka dalam memberikan sebuah pelayanan publik sesuai diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1.5 Keaslian

No	Objek Penelitian	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Hasil Penelitian
1	Kebijakan Pemerintah ⁷	Implementasi Pelayanan Publik SP4N-Lapor DiDinas Komunikasi Informatika Statistika Dan Persandian Kabupaten Bantaeng	Selviana M	Implementasi Pelayanan Publik SP4N-Lapor dalam indikator komunikasi berjalan baik dari sosialisasi yang dilakukan pemerintah Daerah akan tetapi belum merata kesemua wilayah di Kabupaten Bantaeng.

⁷ Seviana.M.2020. "Implementasi Pelayanan Publik SP4N-Lapor Di Dinas Komunikasi Informatika Statistika Dan Persandian Kabupaten Bantaeng". Skripsi.Makassar:Universitas Muhammadiyah Makassar

2	Kebijakan Pemerintah ⁸	Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDEKEM (Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemalang) Didesa Kuta Kabupaten Pemalang	Mia Farhatania	Penggunaan SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik Di desa Kuta Kabupaten Pemalang Masih adanya kendala yaitu kendala koneksi internet Penggunaan SIDEKEM sebagai aplikasi pelayanan publik Di desa Kuta Kabupaten Pemalang Masih adanya kendala yaitu kendala koneksi internet yang kurang stabil serta masyarakat yang memiliki keterbatasan
---	--------------------------------------	---	----------------	--

⁸ Mia Fartania.2020." *Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDEKEM (Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemalang) Didesa Kuta Kabupaten Pemalang*".Skripsi Semarang:Universitas Negeri Semarang

				teknologi sehingga tidak bisa mengoperasikan aplikasi SIDEKEM secara mandiri
3	Kebijakan Pemerintah ⁹	Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi “Monggo Lapor” Di Sekretariat Daerah Kota Magelang	Lisa Ratnasari, Arkan Valiant Azhnuri,Elma Aliya,Nabila Muzhiffarah,Tri Asih Wismaningtyas	Dengan adanya aplikasi ini pemerintah Kota Magelang berharap bahwa pelayanan terhadap masyarakat semakin cepat dan tidak terhalang waktu. Ini juga sejalan dengan prinsip penyelenggaraan E-Government, yang dalam pelaksanaan terdapat beberapa

⁹ Lisa Ratnasari dkk, *Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi “Monggo Lapor” Di Sekretariat Daerah Kota Magelang* jurnal Universitas Tidar. Vol.5, No. 2 Tahun 2021

				kendala dan perlu adanya rekomendasi dan perbaikan untuk aplikasi Monggo lapor lebih mudah untuk pelayanan ke masyarakat
--	--	--	--	--

1.6 Metode Penelitian

1.6. 1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian normatif penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum, yang meletakkan hukum sebagai bangunan sistem norma. Sistem norma yang di maksud adalah mengenai adanya asas-asas, norma, akidah, dari suatu peraturan perundang - undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin.¹⁰

Serta Penelitian hukum normative dengan istilah penelitian doctrial, yaitu penelitian terhadap hukum yang dikonsepsikan dan juga bisa juga dikembangkan atas penelitian terhadap hukum yang dikonsepsikan

¹⁰ Mukti Fajar ND & Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2013, hlm 280

dan dikembangkan atas dasar doktrin yang dianut sang pengkonsep atau sang pengembangnya.¹¹

1.6.2 Metode Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah masalah yang digunakan penelitian ini adalah dengan pendekatan perundang-undangan Yaitu mempelajari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum. Pendekatan ini berfokus pada kepentingan praktis untuk mencari sinkronisasi.¹² Sehingga dengan menggunakan pendekatan ini akan diperoleh dari hukum peraturan perundang-undangan terkait dengan aplikasi Halo Masbup sebagai salah satu sistem informasi pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kediri ditinjau dari Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik agar pemerintah daerah Kabupaten Kediri menjadi pemerintahan yang sangat baik bagi masyarakat Kabupaten Kediri terhadap masyarakat dalam aplikasi ini tidak diperlihatkan hasil kinerja yang ditampung dari pengaduan masyarakat yang sudah dilakukan oleh pemerintah kabupaten Kediri.

1.6.3 Sumber Bahan Hukum

Sumber Skripsi ini menggunakan penelitian hukum normative maka bahan sumber ini menggunakan yang terdiri dari dari sumber bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder

¹¹ *Ibid*, hlm 186

¹² *Ibid* hlm 186

1. Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan, dan putusan-putusan hakim.¹³ Bahan Hukum Primer Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomer 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan,

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer. Bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder bisa juga disebut dengan artian sebagai publikasi tentang hukum yang bukan merupakan sebuah dokumen-dokumen resmi. Seperti berbagai macam bahan hukum sekunder antara lain berupa buku-buku teks, kamus-kamus hukum jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan¹⁴.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk berupa penjelasan yang terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Salah satu bentuk data sumber hukum tersier yaitu juga

¹³ Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, kencana, Jakarta, hlm. 181

¹⁴ *Ibid.* hlm.181.

meliputi sebuah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Sehubungan dengan penelitian diatas, Teknik pengumpulan bahan hukum yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara pengumpulan bahan hukum dengan cara mengkaji yang diperoleh dari internet, jurnal dan peraturan perundang-undangan.

1.6.3 Analisis Bahan Hukum

Dalam penulisan hukum, setelah mendapatkan bahan hukum maka hal itu yang akan dilakukan selanjutnya adalah menganalisis bahan tersebut. Tujuan analisis bahan ini agar penulis dapat memberikan penjelasan atas apa yang ditulisnya. Teknik analisis yang dipergunakan penulis adalah dengan cara berpikir deduktif, yaitu dengan cara menarik kesimpulan dari bahan yang diteliti.¹⁵

¹⁵ *Ibid.*