

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Permasalahan

Dalam beberapa tahun terakhir, pelayanan publik telah berkembang pesat dan tidak hanya terbatas pada bidang administrasi publik, tetapi juga telah meluas dan diintegrasikan ke dalam institusi pemerintah.¹ Pemerintah merupakan pelaksana berbagai tugas yang dijalankan oleh seluruh badan dan lembaga yang diberi wewenang untuk mewujudkan tujuan negara dengan berpegang pada ketentuan peraturan perundang-undangan. Melalui pelaksanaan hukum tersebut, pemerintah diharapkan dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik, tertib dan taat hukum.² Menurut pandangan Strong dalam bukunya yang berjudul *Modern Political Constitution* menyebutkan pengertian luas dari pemerintah yaitu memiliki otoritas utama dalam menjaga stabilitas dan keamanan negara, baik dari ancaman internal maupun eksternal. Untuk menjalankan fungsi tersebut Pemerintah perlu memiliki 3 instrumen kekuasaan, yaitu Pertama, kemampuan mengendalikan kekuatan militer sebagai alat pertahanan negara; Kedua, kewenangan membentuk peraturan atau Undang-Undang, dan; Ketiga, kewenangan negara dalam bidang keuangan, terutama yang berkaitan dengan pemungutan pajak atau sumber penerimaan negara lainnya yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan serta mendukung penegakan hukum. Dari pandangan Strong

¹ Askari Razak and Ceke Karai, *Hukum Pelayanan Publik*, I (Makassar: Arus Timur, 2012), 28.

² Jaidun, *Hukum Pemerintahan Daerah*, Pertama (Malang: Madza Media, 2023)., 70-71.

tersebut menunjukkan bahwa pemerintah selalu menempati posisi yang memiliki otoritas yang lebih tinggi, terutama dalam menjalankan fungsi pengaturan dan pengendalian kehidupan bernegara.³

Pada dasarnya, keberadaan pemerintah ditujukan untuk menjawab kebutuhan dasar dari masyarakat, terutama dalam menjamin rasa aman. Pemikiran tersebut sejalan dengan teori terbentuknya negara yaitu *nachtwakerstaat* yang biasanya disebut dengan “Negara hukum jaga malam”, yang menggambarkan peran pemerintahan sebagai alat untuk melindungi hak-hak individu. Dalam kerangka berpikir tersebut, kekuasaan negara dipahami bersifat pasif, yaitu hanya menjalankan fungsi menjaga ketertiban serta keamanan masyarakat.⁴ Dengan demikian, kehadiran pemerintah dimaksudkan guna mewujudkan kehidupan masyarakat yang aman, tertib, dan berlangsung secara tentram. Sehingga dapat dipahami bahwa pemerintah memiliki otoritas besar dalam mengatur negara, namun legitimasi kekuasaan tersebut pada akhirnya bertumpu pada perannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, selain memiliki kekuasaan yang bersifat mengatur dan mengendalikan, pemerintah juga wajib menjalankan fungsi pelayanan. Fungsi pelayanan tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek administrasi pemerintahan, tetapi juga meliputi penyelenggaraan pelayanan di bidang pembangunan, pelayanan sosial kemasyarakatan, serta pelayanan dalam bentuk pemberdayaan masyarakat. Dengan demikian pemerintah tidak hanya

³ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Pelayanan Publik* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 6.

⁴ Sugianto, *Ilmu Negara “Sebuah Kajian dalam Perspektif Teori Kenegaraan Indonesia,”* Pertama (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 24.

berwenang dalam mengendalikan negara, tetapi juga sebagai pelayan publik yang memiliki kewajiban untuk memastikan pemenuhan hak-hak dan kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

Segala bentuk aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah dan lembaga publik dalam rangka memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat, baik dalam bentuk jasa, penyediaan informasi maupun fasilitas umum biasa disebut dengan pelayanan publik. Pelayanan ini pada dasarnya diarahkan untuk menunjang kesejahteraan serta meningkatkan kehidupan masyarakat secara luas. Ruang lingkup pelayanan publik sendiri sangat beragam, mencakup sektor-sektor penting seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, lingkungan hidup hingga bidang keamanan.⁵

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pada prinsipnya mencakup berbagai aspek, mulai dari pemenuhan hak-hak sipil hingga pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Akan tetapi, dalam praktiknya kualitas pelayanan tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari maraknya keluhan dan pengaduan yang disampaikan masyarakat, baik secara langsung kepada pimpinan unit layanan maupun melalui berbagai saluran di media massa.⁶ Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur utama untuk menilai keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan administrasi saja, tetapi juga harus benar-

⁵ Eny Haryati et al., *Pengantar Pelayanan Publik* (CV. Rey Media Grafika, 2024), 1.

⁶ Zaenal Mukarom and Muhibudin Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government and Good Governance*, Pertama (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2016), 14.

benar hadir dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik tidak dapat terlepas dari penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), karena sistem pemerintahan yang dikelola secara professional, transparan, responsif, dan akuntabel akan berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan. Ketika pelayanan dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat, kepercayaan publik terhadap pemerintah akan meningkat.⁷ Disamping itu, di tengah perkembangan modernisasi dan arus globalisasi saat ini, transparansi informasi menjadi aspek yang sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Keterbukaan informasi tidak semata-mata dimaknai sebagai penyediaan data atau informasi administratif semata, melainkan juga sebagai upaya memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan. Dengan adanya keterlibatan publik, hubungan antara pemerintah dan masyarakat tidak hanya bersifat satu arah, melainkan berjalan secara kolaboratif, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat lebih akuntabel dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.⁸

Kelurahan adalah unit pemerintahan pada level paling dasar dalam struktur Kecamatan, yang berperan sebagai penghubung langsung antara

⁷ Dino Latuconsina, Mohamad Arsad Rahawarin, and Pieter Sammy Soselisa, "Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pulau Haruku Kabupaten Maluku Tengah," *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang* 23, no. 2 (2025).

⁸ Lisnawati and Laurencia Averina, "Analisis Peran Lurah Dalam Upaya Mengatasi Pola Komunikasi Spiral of Silence Di Kantor Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya: Analysis of the Village Head's Role in Addressing the Communication Pattern of the Spiral of Silence at the Menteng Sub-District Office, Palangka Raya City," *Pencerah Publik* 11, no. 2 (October 2024): 107–16, <https://doi.org/10.33084/pencerah.v11i2.9689>.

pemerintah dan masyarakat di perkotaan.⁹ Posisi kelurahan yang paling dekat dengan masyarakat, membuat pemerintah kelurahan lebih memahami kondisi nyata di lapangan, mulai dari kebutuhan, permasalahan, hingga potensi yang dimiliki warganya. Karena kedekatan ini, kelurahan memiliki peluang besar untuk menjalankan tugas pemerintahan secara langsung dan responsif, terutama dalam memberikan pelayanan publik yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Regulasi dan diskresi dalam penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan daerah memiliki hubungan yang erat dengan upaya peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Berbagai kebijakan tersebut pada dasarnya dibuat untuk mendukung tercapainya kesejahteraan masyarakat, salah satunya melalui perbaikan pelayanan publik.¹⁰ Untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan yang baik, Pemerintahan telah memiliki landasan hukum melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Undang-Undang ini menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus berlandaskan pada Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (selanjutnya disebut dengan AAUPB), seperti asas keterbukaan, kecermatan, kepastian hukum, kemanfaatan, kepentingan umum, tidak menyalahgunakan wewenang, ketidakberpihakan, dan pelayanan yang baik.

⁹ Rusneni, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang" (Skripsi, Muhammadiyah Makassar, 2024)., 3.

¹⁰ Annisa Fani Dwi Utami, "Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso" (Skripsi, Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, 2022)., 1.

Dalam konsep negara hukum, setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah tidak boleh berjalan tanpa dasar hukum yang jelas. Artinya, pemerintah hanya boleh bertindak jika sudah ada aturan tertulis yang mengaturnya dan aturan tersebut harus sudah ada lebih dulu sebelum keputusan atau tindakan administratif diambil. Dengan kata lain, tidak boleh ada keputusan atau kebijakan yang dibuat tanpa mengacu pada mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks ini, keberadaan AAUPB menjadi sangat penting. AAUPB berfungsi sebagai pedoman etik sekaligus batasan yang harus diperhatikan oleh pejabat pemerintahan saat menjalankan kewenangannya. Sejalan dengan itu, Muin Fahmal menyampaikan bahwa AAUPB pada dasarnya berperan seperti rambu-rambu yang mengarahkan para penyelenggara negara agar tidak keluar dari tujuan hukum yang sebenarnya. Dengan adanya rambu-rambu ini, setiap tindakan pemerintah diharapkan tetap berada di jalur yang benar, tidak sewenang-wenang dan tetap berpihak kepada masyarakat.¹¹

Namun, dalam praktiknya ketentuan tersebut belum sepenuhnya terlaksana secara optimal. Implementasinya pada tingkat Kelurahan masih menunjukkan persoalan mendasar. Keluhan masyarakat terkait pelayanan yang lambat, kurangnya keterbukaan informasi, hingga adanya tindakan pungutan liar masih kerap muncul. Salah satu kasus yang sempat menarik perhatian

¹¹ Solechan Solechan, "Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik," *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 3 (August 2019): 541–57, <https://doi.org/10.14710/alj.v2i3.541-557>.

publik adalah ketika Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi, melakukan inspeksi mendadak (sidak) di Kantor Kelurahan Kebraon, Kecamatan Karang Pilang, pada 8 September 2025. Sidak tersebut dilakukan setelah adanya laporan masyarakat tentang pungutan liar dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dalam sidak itu, ditemukan seorang pegawai Kelurahan yang menerima uang sebesar Rp. 500.000 (lima ratus ribu rupiah) dari warga untuk mengurus Kartu Keluarga (KK). Dari jumlah tersebut, Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah) diterima langsung oleh pegawai, sementara sisanya diserahkan kepada Ketua RT.¹²

Tidak hanya soal pungli, persoalan lain juga menyangkut kedisiplinan aparatur negara dalam jam layanan. Pada sidak yang sama, Eri Cahyadi mendapati pelayanan belum dibuka tepat waktu ketika ia tiba pukul 08.00 WIB, padahal jam operasional sudah dimulai. Bahkan terdapat pegawai yang masih bersiap di jam pelayanan, sementara masyarakat sudah menunggu termasuk warga yang mengeluhkan keterlambatan mengambil KTP hingga berdampak pada jam kerjanya. Eri menegaskan bahwa kantor pelayanan dibiayai oleh negara dan seharusnya mengutamakan kepentingan warga. Ia juga menyoroti bahwa lemahnya kedisiplinan pimpinan, seperti Lurah dan Camat, akan berdampak pada buruknya kualitas pelayanan dan hilangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.¹³

¹² Esti Widiyana, "Walkot Eri Berang Saat Sidak Pungli Kartu Keluarga Di Kantor Kelurahan," *Detik Jatim* (Surabaya), September 2025, <https://www.detik.com/jatim/berita/d-8101316/walkot-eri-berang-saat-sidak-pungli-kartu-keluarga-di-kantor-kelurahan>.

¹³ Meilita Elaine, "Sidak Pungli Di Kantor Kelurahan Kebraon, Eri Temukan Banyak Pegawai Dan Pelayanan Telat," *Suara Surabaya* (Surabaya), September 2025,

Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya diukur dari tersedianya fasilitas atau kecepatan pelayanan, tetapi juga dari bagaimana aparatur pemerintah melaksanakan tugasnya sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih dan berintegritas.¹⁴ Kelurahan bulak banteng Surabaya sebagai salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah surabaya, Kelurahan Bulak Banteng yang berada di Kecamatan Kenjeran memiliki karakteristik wilayah dengan tingkat kepadatan penduduk yang relatif tinggi sehingga memengaruhi juga dalam kebutuhan pelayanan administratif yang tinggi. Kelurahan Bulak Banteng menghadapi tantangan yang besar untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat, transparan dan sesuai standar. Tingginya interaksi masyarakat dengan kantor Kelurahan menjadikan kualitas pelayanan di wilayah ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan publik maupun tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Jika masalah kedisiplinan, keterbukaan prosedur atau indikasi penyimpangan masih muncul di Kelurahan lain di Surabaya, bukan tidak mungkin tantangan serupa juga dapat terjadi di Kelurahan Bulak Banteng, baik dalam kendala administratif, pelayanan yang kurang responsif maupun pemahaman prosedur yang belum merata di tingkat masyarakat maupun aparatur. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan untuk melihat sejauh mana AAUPB telah dijalankan dalam melaksanakan pelayanan publik di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya. Oleh karena itu, penelitian ini

<https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2025/sidak-pungli-di-kantor-kelurahan-kebraon-eri-temukan-banyak-pegawai-dan-pelayanan-telat/>.

¹⁴ Muhamad Azhar, "Relevansi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Sistem Penyelenggaraan Administrasi Negara," *Notarius* 08, no. 2 (September 2015).

diberi judul “**Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kelurahan (Studi Di Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya)**”.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan penelitian diatas, maka rumusan permasalahan hukum yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana implementasi AAUPB dalam pelayanan publik di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya?
- 1.2.2 Bagaimana hambatan implementasi AAUPB dalam pelayanan publik di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya?

1. 3 Tujuan

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.3.1 Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi AAUPB dalam proses pelayanan publik di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya.
- 1.3.2 Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan dalam implementasi pelayanan publik di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya.

1. 4 Kegunaan

Penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut :

- 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian hukum administrasi negara, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik maupun implementasi AAUPB pada unit pemerintahan di

tingkat kelurahan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memperluas pemahaman akademik bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek efektivitas administratif, tetapi juga dari kepatuhan aparatur terhadap Undang-Undang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan praktis sebagai berikut:

- a. Bagi Pemerintah dan Aparatur Kelurahan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam perbaikan tata kelola pelayanan publik, terutama dalam memastikan bahwa pelayanan tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip hukum pemerintahan yang baik.
- b. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada masyarakat mengenai hak-hak pelayanan publik yang seharusnya mereka terima berdasarkan asas hukum administrasi maupun Undang-Undang, serta meningkatkan kesadaran dalam mengawasi kualitas pelayanan di tingkat kelurahan.
- c. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya, penelitian ini diharapkan menjadi rujukan dan pijakan data awal dalam studi serupa, terutama yang membahas implementasi

AAUPB atau kualitas pelayanan publik di tingkat Kelurahan atau pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat.

1. 5 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang belum pernah dibahas dalam penelitian sebelumnya. Untuk memastikan tentang keaslian penelitian, maka dilakukan penelusuran terhadap berbagai karya ilmiah berupa skripsi, tesis, disertasi maupun jurnal-jurnal yang memiliki keterkaitan dengan topik dan permasalahan yang diangkat.

- a. Skripsi yang ditulis oleh Annisa Fani Dwi Utami tahun 2022 yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso”. Penelitian tersebut membahas bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso serta mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul dalam proses penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 masih belum optimal karena kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, edukasi dan minimnya pengetahuan kepada masyarakat serta kendala dalam standar pelayanan yang minimnya edukasi kepada masyarakat, pada proses pelayanan online masih kurang responsif, minimnya terhadap pembaruan teknologi digital disebabkan karena gagap teknologi, kurangnya

edukasi dan informasi kepada perangkat desa yang harusnya bisa menjembatani percepatan proses pelayanan akan menimbulkan masalah baru. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu lebih membahas penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan yang merupakan aspek administratif terkecil dari pemerintahan.¹⁵

- b. Skripsi yang ditulis oleh Amal Syahrur Rahman tahun 2016 berjudul “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukumba”. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Satuan Perangkat Kerja Daerah di Kabupaten Bulukumba serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik yang diberikan oleh instansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik belum seutuhnya terlaksana sesuai dengan aturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan penyelenggara pelayanan di Kabupaten Bulukumba belum memiliki standar pelayanan yang baik, dan perlu perbaikan di dalam menjalankan prinsip-prinsip pemerintahan yang optimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan harusnya menjadi perhatian penting serta tanggung jawab

¹⁵ Dwi Utami, “Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.”

pemerintah Kabupaten Bulukumba terutama faktor sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada dasar hukum yang digunakan sebagai dasar analisis. Penelitian terdahulu menggunakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sedangkan penelitian ini menggunakan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.¹⁶

- c. Skripsi yang ditulis oleh M. Zaenun tahun 2022 yang berjudul “Penegakan Hukum Administrasi dalam Pelayanan Publik di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan”. Penelitian zaenun mengkaji permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Silirejo yang dinilai belum sejalan dengan ketentuan hukum yang berlaku serta prinsip-prinsip *good governance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Silirejo belum sesuai hukum karena aparatur kurang memahami aturan, penegakan hukum lemas, sarana tidak memadai, partisipasi masyarakat rendah dan budaya birokrasi yang masih ingin dilayani. Selain itu, penerapan prinsip *good governance* juga belum optimal, hanya transparansi dan orientasi konsensus yang mulai menunjukkan kemajuan. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu penelitian terdahulu lebih membahas pada penegakan hukum administrasi terhadap aparatur desa yang tidak

¹⁶ Amal Rahman, “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukumba” (Skripsi, Islam Negeri Alauddin, 2016).

menjalankan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. sedangkan dengan penelitian yang diusulkan lebih membahas pada implementasi AAUPB serta peraturan perundang-undangan Kota Surabaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan.¹⁷

Tabel 1 Orisinalitas Penelitian dan Korelasinya

No	Peneliti (th)	Judul Penelitian Sebelumnya	Rumusan Masalah Penelitian Sebelumnya	Isu Hukum Penelitian Sebelumnya	Perbedaan dengan Tugas Akhir yang Diusulkan
1.	Annisa Fani Dwi Utami (2022)	Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso	a. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso? b. Apa Kendala yang di Hadapi Dalam Melakukan Pelayanan	Fokus pada maladministrasi dan pelanggaran standar pelayanan publik akibat ketidaksesuaian SOP, rendahnya kompetensi digital aparatur, dan tidak optimalnya peran perangkat desa dalam pelayanan administrasi kependudukan.	Penelitian sebelumnya lebih membahas mengenai pelayanan publik pada Dinas Dukcapil sedangkan penelitian ini lebih membahas kepada Kantor Kelurahan yang merupakan aspek administratif terkecil dari pemerintahan.

¹⁷ Mohammad Zaenun and Abdul Hamid, "Penegakan Hukum Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan," *Manabia: Journal of Constitutional Law* 2, no. 02 (December 2022), <https://doi.org/10.28918/manabia.v2i02.836>.

			n Publik Pada Kantor Dinas Kependu dukan dan Pencatata n Sipil Kabupate n Bondow oso		
2.	Amal Syahrul Rahman (2016)	Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukumba	a. Bagaimana pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik dalam Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukumba b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik oleh SKPD Kabupaten Bulukumba ?	Ketidaksesuai an antara norma hukum (UU No. 25 Tahun 2009) dengan praktik pelayanan publik di daerah yang menimbulkan persoalan hukum administratif terkait penerapan asas efektivitas dan akuntabilitas publik.	Penelitian sebelumnya menggunakan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukumnya sedangkan penelitian ini menggunakan Undang- Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagai dasar analisis.

3.	M. Zaenun (2022)	Penegakan Hukum Administrasi dalam Pelayanan Publik di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan	a. Mengapa aturan hukum dalam pelayanan publik belum sesuai dengan hukum yang berlaku? b. Bagaimana seharusnya administrasi pelayanan publik berbasis <i>good governance</i>?	Ketidaksesuaian praktik pelayanan publik dengan prinsip-prinsip <i>good governance</i> . Pelayanan publik di Desa Silirejo belum mencerminkan akuntabilitas dan transparansi; hukum sudah jelas, tetapi pelaksanaan tidak memahami dan menerapkannya dengan benar.	Penelitian sebelumnya berfokus pada penerapan aturan hukum dan penegakan hukum administrasi terhadap aparatur desa yang belum melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sedangkan penelitian ini berfokus mengkaji implementasi AAUPB di Kelurahan.
----	------------------	---	---	--	--

1. 6 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara atau langkah sistematis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan penelitian sekaligus mengembangkan pengetahuan, dengan tetap berlandaskan pada kaidah-kaidah ilmiah.¹⁸ Oleh karena itu, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Jenis Penelitian

¹⁸ Jonaedi Efendi and Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*, Pertama (Depok: Prenadamedia Group, 2018), 3.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan pendekatan yang memandang hukum tidak hanya sebagai norma tertulis, tetapi juga sebagai praktik yang bekerja secara nyata dalam kehidupan masyarakat.¹⁹

1.6.2 Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan faktual. Pendekatan ini digunakan untuk memfokuskan penelitian pada fakta-fakta hukum, perilaku sosial, dan penerapan hukum di lapangan. Pendekatan ini melihat hukum tidak hanya sebagai teks perundang-undangan, melainkan sebagai fenomena sosial yang hidup dan berinteraksi dengan masyarakat. Pendekatan ini digunakan untuk memahami sejauh mana prinsip AAUPB telah dijalankan di Kelurahan Bulak Banteng, Surabaya serta kendala apa yang menjadi hambatan dalam pelaksanaannya.

1.6.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Bulak Banteng, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa Kelurahan sebagai unit birokrasi paling dekat dengan masyarakat memegang peran penting dalam pelayanan publik.

1.6.4 Sumber Data

¹⁹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Pertama (Mataram University Press, 2020), 80.

Sumber data dalam penelitian hukum empiris ini terdiri atas data primer sebagai sumber utama, serta data sekunder berupa bahan hukum yang digunakan sebagai data pendukung.

a. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden, informan, maupun narasumber yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian. Berikut sumber data primer:

1. Pejabat Kelurahan Bulak Banteng Surabaya;
 - a) Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya;
 - b) Petugas Pelayanan Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya.
2. Masyarakat yang menggunakan layanan di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya.

Pemilihan responden dalam penelitian ini didasarkan pada kesediaan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan publik di Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya pada saat penelitian berlangsung. Peneliti secara langsung menemui masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan administrasi, kemudian meminta kesediaan mereka untuk menjadi responden. Namun, tidak seluruh masyarakat yang ditemui bersedia untuk diwawancarai, sehingga dalam kurun waktu pelaksanaan penelitian hanya diperoleh 20 responden

yang bersedia memberikan keterangan. Meskipun jumlah tersebut relatif terbatas, responden yang diperoleh merupakan masyarakat yang sedang atau telah menerima pelayanan secara langsung, sehingga informasi yang diberikan dinilai relevan dengan fokus penelitian.

- b. Data Sekunder merupakan data yang terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder sebagai pendukung dalam penelitian:
 1. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang terdiri dari:
 - a) Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan;
 - b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c) Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 2. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini meliputi pendapat ahli dalam buku-buku, jurnal, website, arsip-arsip dari instansi yang terkait, serta pendapat hukum dan hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

- a. Data primer dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara merupakan metode

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada narasumber yang relevan dengan fokus penelitian. Sedangkan observasi di lapangan akan dilakukan, di mana peneliti akan melihat secara langsung proses pelayanan di kelurahan saat berlangsung. Observasi ini bertujuan untuk memverifikasi data dari wawancara, memastikan bahwa persepsi dan kenyataan di lapangan sesuai. Selanjutnya, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai catatan dan bahan yang diperoleh dari lokasi penelitian. Dokumentasi tersebut dapat berupa foto-foto kegiatan di lapangan yang berfungsi sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil analisis penelitian.

- b. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui penelaahan bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, serta bahan hukum sekunder seperti buku, pendapat ahli hukum, dan hasil penelitian yang relevan dengan fokus penelitian.

1.6.6 Metode Analisa Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan cara memahami, menelaah, dan

menginterpretasikan data secara sistematis sehingga diperoleh gambaran yang utuh mengenai permasalahan yang diteliti.