

PENULISAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN, DAN
KETERJANGKAUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA
YOGYAKARTA TERHADAP LAYANAN PENGADUAN PROGRAM
KELUARGA HARAPAN (PKH) DAN BANTUAN PANGAN NON TUNAI
(BPNT) MELALUI APLIKASI *JOGJA SMART SERVICE***



Diajukan oleh :

Patrisius Favian Defi Marendra

NPM	: 210514324
Program Studi	: Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PENULISAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN, DAN
KETERJANGKAUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA
YOGYAKARTA TERHADAP LAYANAN PENGADUAN PROGRAM
KELUARGA HARAPAN (PKH) DAN BANTUAN PANGAN NON TUNAI
(BPNT) MELALUI APLIKASI *JOGJA SMART SERVICE***



Diajukan oleh :

Patrisius Favian Defi Marendra

NPM	: 210514324
Program Studi	: Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Dosen Pembimbing

Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M. Hum.

Tanggal:

Tanda Tangan:

27/05/2015

HALAMAN PENGESAHAN

PENULISAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN, KEMUDAHAN, DAN
KETERJANGKAUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA
YOGYAKARTA TERHADAP LAYANAN PENGADUAN PROGRAM
KELUARGA HARAPAN (PKH) DAN BANTUAN PANGAN NON TUNAI
(BPNT) MELALUI APLIKASI *JOGJA SMART SERVICE***



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 12 Juni 2025

**Tempat : Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya
Yogyakarta**

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.

Sekretaris : B. Hengky Widhi A., S.H., M.H.

Anggota : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M. Hum.

Tanda Tangan

.....
.....
.....

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Prof. Dr. Anita Christiani, S.H., M.Hum.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan pertolongan-Nya skripsi (penulisan hukum) yang berjudul “Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap Layanan Pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) melalui Aplikasi *Jogja Smart Service*” dapat diselesaikan oleh penulis dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini penulis susun guna memenuhi syarat mengikuti sidang skripsi Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh penulis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Skripsi ini merupakan hasil buah pemikiran penulis dalam mencari dan mengolah data yang diperoleh dari lapangan serta hasil dan pembahasan yang penulis susun dalam penelitian ini untuk mengetahui implementasi, kendala, hingga upaya dari Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menyelenggarakan pelayanan publik khususnya layanan pengaduan PKH dan BPNT melalui aplikasi *Jogja Smart Service* berdasarkan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Banyak hambatan dan tantangan yang penulis temui selama melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini. Namun, berkat bantuan, doa serta dukungan dari banyak pihak, skripsi ini akhirnya dapat penulis susun dan selesaikan dengan baik, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
2. Bapak Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan arahan dan pendampingan dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik;
3. Bapak Fx. Endro Susilo, S.H., LL.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan dan pendampingan selama proses dinamika perkuliahan;

4. Bapak Frans, selaku Pejabat Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Yogyakarta yang telah bersedia membantu dalam proses penelitian di Lembaga Diskominfo Kota Yogyakarta;
5. Ibu Septi Ermawati, A.Md., selaku Pejabat Bidang Pengolah Data dan Informasi Diskominfo Kota Yogyakarta yang telah bersedia membantu dalam proses penelitian di Lembaga Diskominfo Kota Yogyakarta dan sebagai narasumber dalam penelitian ini;
6. Bapak Adya Mahardika, selaku Pejabat Bidang Pranata Hubungan Masyarakat Diskominfo Kota Yogyakarta yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini;
7. Ibu Dhifa Iftinan Maita, S.Tr. Sos., selaku Pejabat Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini;
8. Bapak Prayitno, S.Pd., selaku Pejabat Bidang Layanan Konsultasi Bantuan Sosial yang telah bersedia membantu dalam proses penelitian di Lembaga Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta dan sebagai narasumber dalam penelitian ini;
9. Ibu Evi Nur Akhidah, selaku Asisten Bidang Pengembangan Kelembagaan Lembaga Ombudsman DIY yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
10. Beberapa masyarakat Kota Yogyakarta pengguna aplikasi *Jogja Smart Service* yang menyampaikan pengaduan PKH dan BPNT di aplikasi *Jogja Smart Service* yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
11. Mama dan Bapak selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan semangat tiada hentinya, doa kelancaraan, kesempatan untuk menempuh pendidikan yang berkualitas, dukungan finansial, dan memberikan segalanya yang terbaik untuk penulis;
12. Adik, Saudara, dan Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis;
13. Wanda selaku pacar penulis yang selalu menjadi penyemangat dan teman diskusi dalam penyusunan dan penulisan pada penelitian ini;

14. Sahabat-sahabat penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu menjadi penyemangat dan teman diskusi dalam penyusunan penelitian ini;
15. Seluruh keluarga besar “*Keluarga Khongguan x Atoyyy Familiee x 144 House*” Ivon, Gratio, Retno, Farhan, Pande, Nanda, Leo, Gunawan, Lazarus, Tresna, Jordan, Rizal, Anantha, Elton, Rizki, Bram, Oliver, Daniel, Eril, Alfred, Aril, Vikri, Aryo, Iwil, Luis, Yogi, Valen, Kiel, dan David yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
16. Seluruh keluarga besar “*Jagoan Uno*” Jeremy, Metta, dan Jovin yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
17. Seluruh keluarga besar “*Omahmu*” Iven, Ivon, Jeremy, Bibio, dan Boni yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
18. Seluruh keluarga besar “*KKN Kelompok 64 Ngandong*” Andre, Rama, Samuel, Stefy, Brenda, Yeni, Lintang, dan Lisbet yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
19. Seluruh jajaran Dosen dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang mendidik secara tulus selama dinamika perkuliahan.
20. Segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas dukungan dan kekuatan yang telah diberikan untuk penyelesaian penulisan hukum (skripsi) ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi (penulisan hukum) ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, penulis terbuka untuk kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak dan meminta maaf apabila terdapat kesalahan atau kekurangan dalam penulisan ini. Akhir kata, semoga skripsi (penulisan hukum) ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 21 Mei 2025

Yang menyatakan,



Patrisius Favian D. M.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital di bidang informasi dan komunikasi yang semakin masif memiliki dampak yang besar terutama bagi sektor pelayanan publik khususnya dalam pemerintahan *Electronic Government (e-Government)*. Sistem *e-Government* merupakan suatu terobosan menuju pemerintahan yang baik serta dapat meningkatkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pada tahun 2018 Pemerintah Kota Yogyakarta meluncurkan aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* sebagai bentuk pelayanan publik digital termasuk di dalamnya tersedia layanan pengaduan terkait Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan pangan Non Tunai (BPNT). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap layanan pengaduan PKH dan BPNT di aplikasi JSS, serta permasalahan apa yang timbul dalam mewujudkan asas tersebut dan upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode empiris. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan dari asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dapat dilaksanakan dengan cukup baik oleh Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai bentuk pelayanan publik terhadap layanan pengaduan PKH dan BPNT di aplikasi JSS. Namun, terlepas dari keberhasilan itu masih terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh masyarakat (pelapor) seperti lambatnya tidak lanjut dari pemerintah terhadap aduan tersebut, belum tersedianya fitur umpan balik yang memungkinkan komunikasi dua arah antara masyarakat sebagai pelapor dengan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, hingga solusi yang diberikan pemerintah belum solutif. Berdasarkan temuan tersebut maka Pemerintah Kota Yogyakarta perlu meningkatkan komunikasi yang lebih intens kepada masyarakat (pelapor) beberapa diantaranya dengan melakukan *Public Hearing* hingga menambahkan fitur umpan balik (*feedback*) di layanan pengaduan JSS sehingga dapat mewujudkan komunikasi dua arah dalam menemukan *win-win solution* dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Asas Kecepatan, Asas Kemudahan, Asas Keterjangkauan, *Jogja Smart Service (JSS)*, Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)

ABSTRACT

The development of digital technology in the field of information and communication which is increasingly massive has a major impact, especially for the public service sector, especially in Electronic Government (e-Government). The e-Government system is a breakthrough towards good governance and can improve public services that are effective, efficient, transparent, and accountable. In 2018 the Yogyakarta City Government launched the Jogja Smart Service (JSS) application as a form of digital public service including complaint services related to the Program Keluarga Harapan (PKH) and Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). This study aims to determine the application of the principles of speed, convenience, and affordability of public services of the Yogyakarta City Government to PKH and BPNT complaints services in the JSS application, as well as what problems arise in realizing these principles and efforts to overcome these problems. This research uses empirical methods. The result of this research is the application of the principles of speed, convenience, and affordability can be implemented quite well by the Yogyakarta City Government as a form of public service for PKH and BPNT complaint services in the JSS application. However, despite this success, there are still several obstacles experienced by the community (complainants) such as the slowness of the government's response to the complaints, the unavailability of a feedback feature that allows two-way communication between the community as a complainant and the government as a public service provider, and the solutions provided by the government are not yet solutive. Based on these findings, the Yogyakarta City Government needs to improve more intense communication with the community (complainants), some of which include conducting Public Hearings and adding a feedback feature in the JSS complaint service so that it can realize two-way communication in finding a win-win solution and improving the quality of public services.

Keywords: *Speed Principle, Ease Principle, Affordability Principle, Jogja Smart Service (JSS), Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR DIAGRAM	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Keaslian Penelitian	10
F. Batasan Konsep	17
G. Metode Penelitian.....	20
BAB II. PEMBAHASAN	32
A. Tinjauan tentang Pelayanan Publik	32
B. Tinjauan tentang Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	38
C. Tinjauan tentang <i>E-Government</i>	43
D. Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap Penanganan Layanan Pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	50
1. Implementasi Asas Kecepatan dalam Layanan Pengaduan	

PKH dan BPNT di Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	65
2. Implementasi Asas Kemudahan dalam Layanan Pengaduan	
PKH dan BPNT di Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	74
3. Implementasi Asas Keterjangkauan dalam Layanan	
Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	82
E. Kendala pada Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan,	
dan Keterjangkauan terhadap Layanan Pengaduan PKH dan BPNT	
di Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	87
F. Upaya dalam Mengatasi Kendala Pada Implementasi Asas	
Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan terhadap	
Layanan Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi <i>Jogja Smart</i>	
<i>Service</i>	98
BAB III. PENUTUP	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Statistik Laporan mengenai Pengaduan PKH dan BPNT yang Dilaporkan Masyarakat Kota Yogyakarta melalui <i>Jogja Smart Service</i> Sepanjang Tahun 2024	50
Gambar 2.2 Contoh Proses Pemantauan Laporan Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	80
Gambar 2.3 Contoh Tanggapan dari Petugas mengenai Laporan Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	81

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.1 Jumlah Narasumber Menurut Jenis Kelamin	53
Diagram 2.2 Jumlah Narasumber Menurut Usia	53
Diagram 2.3 Jumlah Narasumber Menurut Jenis Pendidikan Terakhir	55
Diagram 2.4 Jumlah Narasumber Menurut Jenis Pekerjaan	56
Diagram 2.5 Penilaian Masyarakat terhadap Kecepatan Layanan di Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> Dibandingkan dengan Cara Konvensional	66
Diagram 2.6 Penilaian Masyarakat terhadap Kecepatan Memeroleh Tanggapan dari Pemerintah Kota Yogyakarta di Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	66
Diagram 2.7 Penilaian Masyarakat terhadap Kecepatan Memeroleh Tanggapan dari Pemerintah Kota Yogyakarta di Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	69
Diagram 2.8 Penilaian Masyarakat terhadap Kemudahan dalam Menyampaikan Aduan PKH dan BPNT di Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	74
Diagram 2.9 Penilaian Masyarakat terhadap Kemudahan dalam Pemantauan Laporan PKH dan BPNT yang Disampaikan di Layanan Pengaduan <i>Jogja Smart Service</i>	78
Diagram 2.10 Penilaian Masyarakat Mengenai Layanan Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> Dilihat Dari Segi Waktu	83
Diagram 2.11 Penilaian Masyarakat Mengenai Layanan Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> Dilihat Dari Segi Biaya.....	84
Diagram 2.12 Kendala yang Dialami Masyarakat Selama Menyampaikan Pengaduan PKH dan BPNT di Layanan Pengaduan <i>Jogja Smart Service</i>	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Wawancara dengan Narasumber	114
---	-----

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 21 Mei 2025

Yang menyatakan,



Patrisius Favian D. M.