

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia merupakan negara hukum yang menganut konsep *welfare state* (negara kesejahteraan). Konsep tersebut tertuang dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai tujuan Negara Indonesia. Tujuan pendirian Negara Republik Indonesia pada dasarnya untuk menyejahterakan seluruh rakyat tanpa kecuali, hal tersebut dapat diasumsikan bahwa Negara Indonesia memiliki tujuan untuk membentuk negara kesejahteraan. Tujuan dari pembangunan nasional adalah untuk meningkatkan kesejahteraan sosial bukan hanya pertumbuhan ekonomi semata, akan tetapi untuk memenuhi berbagai kebutuhan dasar sosial dan ekonomi dari setiap warga negara agar mencapai suatu standar hidup yang sejahtera. Pasal-pasal yang membahas mengenai kesejahteraan dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan amandemennya lebih banyak jika dibandingkan dengan konstitusi negara lain yang memiliki tujuan kesejahteraan seperti Norwegia, Jepang, Amerika Serikat, dan Malaysia, akan tetapi Indeks Pembangunan Manusia (IPM) negara-negara tersebut lebih tinggi dibandingkan Indonesia.¹

¹ Elviandri, dkk., 2019, “Quo Vadis Negara Kesejahteraan: Meneguhkan Ideologi *Welfare State* Negara Hukum Kesejahteraan Indonesia”, *Mimbar Hukum*, Vol31/ No-2/Juni/2019, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Riau, hlm. 252-266.

IPM memiliki fungsi sebagai indikator untuk mengukur keberhasilan suatu negara (pemerintah) dalam upaya membangun kualitas hidup masyarakatnya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2021 Negara Norwegia memiliki skor IPM 0,961 dan menduduki peringkat 2 dunia, Negara Jepang memiliki skor IPM 0,925 dan menduduki peringkat 19 dunia, Negara Amerika Serikat memiliki skor IPM 0,921 dan menduduki peringkat 21 dunia, Malaysia memiliki skor IPM 0,803 dan menduduki peringkat 62 dunia, sedangkan Negara Indonesia memiliki skor IPM 0,705 dan menduduki peringkat 114 dunia.² Indonesia memiliki 14 pasal kesejahteraan dalam UUD Negara Republik Indonesia 1945, namun tidak memiliki kekuatan untuk membentuk masyarakat yang lebih sejahtera jika dibandingkan dengan konstitusi negara lain yang memiliki tujuan yang sama yakni untuk mewujudkan kesejahteraan seperti Norwegia, Amerika Serikat, Jepang, dan Malaysia yang memiliki skor IPM lebih tinggi dibandingkan Indonesia.³ Negara Norwegia hanya mencatumkan tiga pasal dalam konstitusinya yaitu Pasal 110, 110a, dan Pasal 110b, sedangkan Negara Jepang hanya mencantumkan satu pasal saja tentang kesejahteraan dalam konstitusinya.⁴ Rakyat sebenarnya memiliki legitimasi untuk menuntut apa yang menjadi haknya kepada negara dalam melaksanakan kewajibannya sebagaimana sudah tertuang di dalam konstitusi yakni UUD Negara Republik Indonesia 1945.

² Badan Pusat Statistik (BPS), 2024, *Human Development Index on Selected Countries, 2019-2021*. <https://kendalkab.bps.go.id/en/statistics-table/1/MzA5IzE=/human-development-index-on-selected-countries--20192021.html> diakses 14 Februari 2024.

³ Elviandri, dkk., 2019, "Quo Vadis Negara Kesejahteraan: Meneguhkan Ideologi *Welfare State* Negara Hukum Kesejahteraan Indonesia", *Mimbar Hukum*, Vol31/ No-2/Juni/2019, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Riau, hlm. 253.

⁴ Ibid., hlm. 253.

Perlu diketahui bahwa dalam hal mewujudkan konsep dan tujuan negara kesejahteraan ini tentu memerlukan adanya campur tangan dan kehadiran penyelenggara negara, yakni pemerintah itu sendiri yang memiliki tugas dan fungsi dalam hal menjaga ketertiban, memenuhi kebutuhan, dan memberi pelayanan demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat, sehingga masyarakat dan pelayanan publik merupakan dua komponen yang tidak dapat terpisahkan. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik didefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga terdapat keterkaitan yang erat antara Indeks Pembangunan Manusia (IPM), konsep *welfare state*, dan kualitas pelayanan publik. Negara (pemerintah) yang berhasil menerapkan prinsip *welfare state* secara efektif dan melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas cenderung memiliki skor IPM yang tinggi dan menunjukkan tingkat kesejahteraan masyarakat yang lebih baik. Meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menerapkan kebijakan sosial yang tepat dapat menjadi langkah krusial dalam mewujudkan pembangunan manusia yang berkelanjutan.

Pelaksanaan pelayanan publik memerlukan pendekatan asas-asas yang terdapat di Undang-Undang Pelayanan Publik itu sendiri. Beberapa diantaranya adalah asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan seperti yang tertulis di Pasal 4 huruf l Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

yang dibutuhkan dalam proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Perkembangan teknologi digital yang semakin masif dan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi harus diimbangi dengan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut, maka pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik kepada seluruh warga negara dengan memperhatikan prinsip-prinsip *Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). Prinsip-prinsip *good governance* tersebut diantaranya seperti partisipasi, penegakan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi pada konsensus, efektivitas dan efisiensi, kesetaraan, akuntabilitas, serta visi strategis.⁵ Prinsip-prinsip *good governance* tersebut sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik termasuk dalam penyaluran bantuan sosial agar tepat sasaran, transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Pelayanan publik memiliki ruang lingkup meliputi pelayanan jasa publik, barang publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Salah satu ruang lingkup pelayanan publik yang dimaksud dalam Pasal 5 pada ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Jaminan Sosial. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional,

⁵ Abdul Manaf, 2016, *Modul Materi Good Governance dan Pelayanan Publik.*, Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi, Jakarta, hlm. 6 – 7.

jaminan sosial memiliki pengertian suatu bentuk perlindungan sosial guna menjamin warga negara agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya secara layak. Jaminan sosial memiliki keterkaitan yang erat dan berkesinambungan dengan kesejahteraan sosial.

Dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat tersebut tentu memerlukan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut dapat diimplementasikan melalui penerapan *e-government* atau penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memungkinkan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah secara digital. Hal tersebut sejalan dengan asas-asas yang terdapat pada pelayanan publik khususnya asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Asas-asas tersebut dapat menjadi pedoman bagi pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik secara cepat dan tidak berbelit-belit, memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik tanpa dipersulit oleh penyelenggara, serta pelayanan publik tersebut dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat di mana pun dan kapan pun tanpa melihat latar belakang penerima layanan publik tersebut. Tak terkecuali dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah setingkat kota atau kabupaten, khususnya dalam hal penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT).

Berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang *e-Government*, Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 337 Tahun 2018 tentang Penerapan *Jogja Smart Service*, dan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 431 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur *Jogja Smart Service*, maka pada tanggal 7 Juni 2018 Pemerintah Kota Yogyakarta untuk pertama kalinya meluncurkan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) versi satu yang kemudian terus dikembangkan sebagai bentuk pelayanan administratif dari Pemerintah Kota Yogyakarta secara *virtual* untuk memenuhi kebutuhan layanan publik secara daring dan terintegrasi dalam satu aplikasi kepada seluruh masyarakat secara inklusif, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.⁶ Pemanfaatan inovasi digital tersebut dapat menjadi fondasi utama untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Yogyakarta. Aplikasi yang berbasis *smartphone* dan *website* ini merupakan sistem layanan satu pintu yakni di mana masyarakat dapat dengan mudah mengakses secara langsung dan mandiri. Keberadaan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta di mana pun dan kapan pun hanya menggunakan *smartphone* melalui instalasi (pemasangan aplikasi) atau melalui *website*.

Salah satu kategori layanan yang dapat diakses oleh masyarakat melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) adalah layanan pengaduan. Di antara semua jenis layanan pengaduan yang tersedia di aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS)

⁶ Izzul Muttaqin, 2024, *e-Governancedan Partisipasi Masyarakat: Studi Kasus Aplikasi Jogja Smart Service*, Tesis, Universitas Gadjah Mada, hlm. 39.

sepanjang tahun 2024 (1 Januari 2024 sampai 31 Desember 2024), pengaduan tentang Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dengan jumlah 508 aduan merupakan jenis pengaduan dengan jumlah aduan terbanyak kedua setelah penerangan jalan umum dengan jumlah 1077 aduan.⁷ Berdasarkan persoalan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji secara lebih mendalam mengenai "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*".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana 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 *Jogja Smart Service*?
2. Apa saja kendala dalam 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 *Jogja Smart Service*?
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi kendala dalam implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik Pemerintah

⁷ Jogja Smart Service, 2024, *Data Statistik Layanan Pengaduan Jogja Smart Service*, Aplikasi Jogja Smart Service, diakses 28 Februari 2024.

Kota Yogyakarta terhadap penanganan layanan pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di aplikasi *Jogja Smart Service*?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisis implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta dalam melakukan penanganan layanan pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di aplikasi *Jogja Smart Service*.
2. Mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dari implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta dalam melakukan penanganan layanan pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di aplikasi *Jogja Smart Service*.
3. Mengetahui dan menganalisis upaya untuk mengatasi kendala dalam implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta dalam melakukan penanganan layanan pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di aplikasi *Jogja Smart Service*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Objektif/Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum khususnya dalam aspek hukum pelayanan publik.

2. Manfaat Subjektif/Praktis

a. Manfaat bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidang ilmu hukum khususnya dalam aspek hukum pelayanan publik dan menjadi sarana pengaplikasian ilmu pengetahuan yang didapatkan selama masa perkuliahan.

b. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa pengetahuan terkait 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* agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan secara lebih efektif, efisien, inklusif, transparan, dan akuntabel.

c. Manfaat bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa pengetahuan terkait 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* sehingga menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

E. Keaslian Penelitian

Tulisan ini merupakan karya asli penulis dan bukan merupakan plagiasi. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik yang diangkat dalam penelitian penulis:

1. Michelle Janice Miracle,⁸ NPM: 200513700, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, tahun penulisan 2023 dengan judul penelitian “Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan Layanan Publik pada Sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)”

a. Rumusan Masalah:

- 1) Bagaimana implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)?
- 2) Apa saja kendala dalam implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)?

⁸ Michelle Janice Miracle, 2023, *Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Layanan Publik pada Sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)*, Tesis, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

- 3) Bagaimana upaya untuk mengatasi kendala implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)?

b. Hasil Penelitian:

- 1) Implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan pada Unit Layanan Aduan Surakarta sudah terlaksana cukup baik. Dari segi asas kecepatan, Unit Layanan Aduan Surakarta sudah sangat responsif karena telah merespon aduan dalam waktu 1 hari. Dari segi kemudahan, prosedur pengajuan aduan dengan menggunakan Unit Layanan Aduan Surakarta lebih mudah dibandingkan sistem manual, pengisian aduan melalui *website/WhatsApp/aplikasi* dapat dilakukan dengan mudah, Unit Layanan Aduan Surakarta juga mudah digunakan dan dioperasikan oleh pengguna serta masyarakat sebagai pengguna lebih mudah mendapatkan informasi mengenai tindak lanjut aduan. Dari segi keterjangkauan, Unit Layanan Aduan Surakarta lebih terjangkau apabila dilihat dari segi waktu, biaya serta dapat dijangkau oleh berbagai kalangan usia, dibandingkan pengaduan secara manual.
- 2) Kendala dalam implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) adalah internet yang kurang memadai, kurangnya pemahaman pengguna dan petugas terhadap prosedur pengajuan aduan, fasilitas yang kurang memadai, respon aduan yang dilakukan

petugas kurang cepat serta kesalahan pada sistem yang mengakibatkan sistem ULAS sering mengalami *error*.

- 3) Upaya untuk mengatasi kendala implementasi asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan publik pada sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) adalah dengan memberi edukasi dan sosialisasi mengenai sistem ULAS termasuk prosedur dan cara melakukan aduan, menambah sarana prasarana di tempat publik seperti komputer dan internet gratis, melakukan monitoring dan pemeliharaan sistem ULAS serta memberlakukan *reward* dan *punishment* bagi petugas.

c. Perbedaan dengan Penelitian Penulis:

Penelitian sebelumnya membahas mengenai implementasi asas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Unit Layanan Aduan (ULAS), sedangkan penelitian yang dilakukan penulis membahas mengenai implementasi pada asas pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mencakup asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan secara spesifik pada layanan pengaduan bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) pada aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS), sehingga penelitian penulis memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu pada aspek topiknya, objek penelitiannya, dan tempat penelitiannya.

2. M. Givano Wendarta,⁹ NIM: 16/397689/HK/21011_Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, tahun penulisan 2023 dengan judul penelitian “Pengaruh Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta”

a. Rumusan Masalah:

- 1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta dengan adanya aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS)?
- 2) Bagaimana cara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan adanya aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) sesuai dengan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan?

b. Hasil Penelitian:

- 1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Yogyakarta telah melaksanakan pelayanan publik terhadap masyarakat dengan cukup baik menggunakan sistem *e-Goverment* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS). Aplikasi *Jogja Smart Service* memberikan dampak yang dirasakan oleh masyarakat, yaitu pelayanan dan informasi publik lebih mudah, cepat, dan efisien.

⁹ M. Givano Wendarta, 2023, *Pengaruh Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta*, Tesis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

2) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Yogyakarta meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menuntun masyarakat untuk melakukan permohonan dan mendapatkan layanan melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS), melakukan pembaharuan aplikasi serta disediakannya loket perbantuan untuk menunjang penggunaan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS).

c. Perbedaan dengan Penelitian Penulis:

Penelitian sebelumnya membahas mengenai pengaruh aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis membahas mengenai implementasi pada asas pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mencakup asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan secara spesifik pada layanan pengaduan bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) pada aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS), sehingga penelitian penulis memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu pada aspek topiknya, objek penelitiannya, dan variabel penelitiannya.

3. Izrul Muttaqin,¹⁰ NIM: 19/443216/SP/29080_Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, tahun penulisan 2024 dengan judul penelitian “*E-Governance dan Partisipasi Masyarakat: Studi Kasus Aplikasi Jogja Smart Service*”

a. Rumusan Masalah:

- 1) Bagaimana dampak penerapan aplikasi *Jogja Smart Service* terhadap partisipasi masyarakat di Kota Yogyakarta?
- 2) Bagaimana level partisipasi masyarakat dalam layanan pengaduan masyarakat di aplikasi *Jogja Smart Service*, menurut tinjauan level partisipasi media *website*?

b. Hasil Penelitian:

- 1) Penerapan aplikasi *Jogja Smart Service* meningkatkan pelayanan publik dan partisipasi masyarakat di Kota Yogyakarta. Aplikasi *Jogja Smart Service* memberikan kemudahan bagi masyarakat dimana masyarakat lebih mudah mengakses layanan publik yang ada, terbuka terhadap informasi, mendapatkan pelayanan yang praktis dan efisien, transparan serta akuntabel dari pemerintah. Pelaksanaan penggunaan aplikasi *Jogja Smart Service* memiliki beberapa tantangan dan kendala seperti adanya penyesuaian dengan kebutuhan pengguna, perlunya sosialisasi terkait penggunaan *Jogja Smart Service*, keterampilan petugas maupun standar operasional prosedur yang

¹⁰ Izrul Muttaqin, 2024, *E-Governance dan Partisipasi Masyarakat: Studi Kasus Aplikasi Jogja Smart Service*, Tesis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

masih kurang memadai serta adanya keterbatasan infrastruktur dan aksesibilitas teknologi.

- 2) Level partisipasi masyarakat dalam layanan pengaduan masyarakat di aplikasi *Jogja Smart Service*, menurut tinjauan level partisipasi media *website* level partisipasi masyarakat belum terlaksana maksimal karena belum mencapai level partisipasi *e-Involving* dan *e-Empowerment*, hal ini dikarenakan masyarakat hanya diberikan ruang konsultasi dan kerja sama dengan pemerintah, namun secara realita pemerintah masih mengambil alih dimensi pengambilan keputusan.

c. Perbedaan dengan Penelitian Penulis:

Penelitian sebelumnya membahas mengenai keterkaitan antara *e-Governance* dan partisipasi masyarakat dalam studi kasus aplikasi *Jogja Smart Service* sebagai bentuk pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta berbasis digital, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis membahas mengenai implementasi pada asas pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mencakup asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan secara spesifik pada layanan pengaduan bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) pada aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS), sehingga penelitian penulis memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu pada aspek topiknya, objek penelitiannya, dan variabel penelitiannya.

F. Batasan Konsep

Dalam penulisan hukum ini, terdapat beberapa istilah dan pengertian khusus yang memiliki makna penting. Adapun istilah dan pengertian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Implementasi

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata Implementasi memiliki pengertian pelaksanaan atau penerapan.¹¹ Implementasi dapat juga diartikan sebagai proses untuk mewujudkan suatu rencana, kebijakan, program, atau ide menjadi sebuah tindakan nyata yang dapat berdampak pada hal yang diinginkan. Implementasi dalam konteks pelayanan publik mengacu dalam proses menerjemahkan suatu pelaksanaan pelayanan publik menjadi tindakan nyata yang menghasilkan dampak yang diinginkan pada masyarakat.

2. Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

¹¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Implementasi, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Implementasi>, diakses tanggal 15 Februari 2025.

3. Asas Pelayanan Publik

Menurut G. W. Paton, asas merupakan suatu pikiran yang dirumuskan secara luas yang menjadi dasar bagi aturan atau kaidah hukum.¹² Asas hukum adalah prinsip dasar atau landasan dari aturan hukum yang berlaku. Pada penelitian ini penulis berfokus pada asas kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan yang tertulis dalam Pasal 4 huruf l Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

4. Layanan Pengaduan

Layanan Pengaduan adalah suatu sistem atau mekanisme yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, atau laporan mengenai pelayanan publik yang tidak memadai atau masalah lain yang mereka hadapi. Layanan pengaduan dalam konteks pelayanan publik berfungsi sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam pengawasan serta bertujuan juga untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Republik Indonesia (RI) Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB RI Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang dimaksud dengan layanan pengaduan adalah sistem terintegrasi untuk menerima, mengelola, dan

¹² Hukumonline.com, “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/#_ftn4, diakses tanggal 15 Februari 2025.

menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik secara efektif, transparan, dan akuntabel guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5. Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)

Program Keluarga Harapan (PKH) adalah program bantuan sosial bersyarat yang disalurkan melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) secara tunai dan dapat dicairkan melalui Bank Himbara (BRI, BNI, BTN, dan Mandiri) kepada keluarga pra sejahtera yang telah ditetapkan sebagai Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Kementerian Sosial (Kemensos) Republik Indonesia, sedangkan bagi KPM yang belum memiliki KKS dapat mencairkan bansos tersebut di kantor pos terdekat. Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) merupakan bantuan sosial nontunai yang disalurkan oleh pemerintah kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Kementerian Sosial (Kemensos) Republik Indonesia. BPNT bertujuan untuk meningkatkan daya beli masyarakat pra sejahtera dalam memenuhi kebutuhan pokok pangan. BPNT tersebut disalurkan dalam bentuk uang elektronik melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) yang memiliki fitur uang elektronik yang kemudian dapat digunakan untuk membeli bahan pangan yang telah ditentukan di e-warong (warung elektronik gotong royong). Kedua bantuan sosial tersebut merupakan program yang disediakan oleh

pemerintah untuk mendukung masyarakat khususnya masyarakat pra sejahtera dalam menghadapi risiko sosial dan masalah ekonomi.

6. Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS)

Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) adalah sebuah inovasi layanan publik yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintahan khususnya layanan administratif Pemerintah Kota Yogyakarta secara *virtual*. Konsep utama dari JSS adalah *Single ID*, *Single Window*, dan *Single Sign-On* yang memungkinkan pengguna (masyarakat) untuk mengakses semua layanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta secara langsung dan mandiri dengan satu akun saja.¹³

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian hukum yang berfokus pada fakta sosial dengan menganalisis dan mengamati secara langsung dari perilaku individu atau masyarakat (data primer).¹⁴

¹³ Muhammad Gilang Gumilar, 2019, “Inovasi Pemerintah Daerah *Jogja Smart Service* dalam Menciptakan *Smart and Liveable City* di Kota Yogyakarta”, *Jurnal Gama Societa*, Vol. 3 Nomor 1 Mei 2019, Universitas Gadjah Mada, hlm. 21.

¹⁴ Kornelius Benuf dan Muhamad Azhar, 2020, “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer” *Gema Keadilan*, Vol 7 Nomor 1 Juni 2020, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

2. Macam Data

a. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti atau berasal dari sumber asli.¹⁵ Objek yang diteliti oleh penulis adalah 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 *Jogja Smart Service*.

b. Data Sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, namun diperoleh melalui sumber lain seperti peraturan perundang-undangan, buku, dokumen, jurnal, karya ilmiah, dan lain-lain.¹⁶

1) Bahan hukum primer merupakan bahan hukum bersifat autoritatif seperti peraturan perundang-undangan, keputusan resmi, dan peraturan kebijakan.¹⁷ Di dalam penelitian ini bahan hukum primer terdiri dari:

a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

¹⁵ Titin Pramiyati, Jayanta dan Yulnelly, 2017, Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus: Skema Konseptual Basisdata Simbumil). *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, Vol 8 Nomor 2 November 2017, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

¹⁶ Atozanolo Baene, 2022, Penerapan Hukum Pidana Pada Tindak Pidana Gratifikasi Yang Dilakukan Dalam Jabatan (Studi Kasus Putusan Nomor 1/Pid. Sus. Tpk/2017/Pn. Mdn), *Jurnal Panah Hukum*, Vol-1/No-1/Januari/2022, Fakultas Hukum Universitas Nias Raya.

¹⁷ *Ibid.*

- b) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional;
- c) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;
- d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- e) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
- f) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g) Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional;
- h) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*;
- i) Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan (PKH);
- j) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- k) Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyaluran Belanja Bantuan Sosial di Lingkungan Kementerian Sosial;

- l) Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT);
 - m) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - n) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta;
 - o) Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang *e-Government*;
 - p) Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 431 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur *Jogja Smart Service*;
 - q) Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 208 Tahun 2023 tentang Penerapan *Jogja Smart Service* Sebagai *Superapp* Layanan Pemerintah Daerah Berbasis Elektronik.
- 2) Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer seperti buku, karya ilmiah, dan jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian penulis.¹⁸

¹⁸ *Ibid.*

3. Cara Pengumpulan Data

a. Pengumpulan Data Primer Dilakukan dengan Cara:

- 1) Wawancara merupakan pengumpulan data dengan melakukan komunikasi kepada seseorang melalui pertanyaan dan jawaban untuk mendapatkan informasi, wawasan, cerita atau suatu pandangan. Proses wawancara melibatkan dua pihak, yaitu orang yang mengajukan pertanyaan atau disebut pewawancara dan orang yang memberikan jawaban atau disebut narasumber.¹⁹ Penentuan narasumber dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan) dan didukung dengan *snowball sampling* terkhusus bagi narasumber yang merupakan masyarakat pelapor (menyampaikan pengaduan PKH dan BPNT di aplikasi *Jogja Smart Service*). Menurut Sugiyono *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.²⁰ Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah dirumuskan terlebih dahulu oleh penulis, sehingga data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. *Snowball sampling* merupakan teknik penentuan narasumber dengan awal mula jumlahnya kecil dan semakin membesar jika narasumber yang dipilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh

¹⁹ Yusuf Tojiri, Hari Setia Putra, Nur Faliza, 2023, *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data*, Takaza Innovatix Labs, Padang.

²⁰ Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & RND*, Alfabeta, Bandung.

penulis. Menurut Sugiyono *snowball sampling* adalah sebagai teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak.²¹ *Snowball sampling* ibarat bola salju yang menggelinding semakin lama semakin besar. Penggunaan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* diharapkan narasumber bisa memberikan keterangan dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh penulis sampai data dinyatakan jenuh (*saturation*). Data jenuh terjadi ketika peneliti sudah tidak menemukan informasi baru atau variasi data yang signifikan dari subjek tambahan, sehingga pengumpulan data dapat dihentikan.²² Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data informasi secara mendalam (*deep interview*) mengenai pelaksanaan aplikasi *Jogja Smart Service* khususnya layanan pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Wawancara tersebut dilakukan menggunakan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti agar penulis tetap berfokus pada topik. Pokok permasalahan tersebut mencakup bagaimana implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

²¹ *Ibid.*

²² Agus Ria Kumara, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Ahmad Dahlan, Yogyakarta.

pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap penanganan layanan pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di aplikasi *Jogja Smart Service*, lalu apa saja kendalanya, dan bagaimana upaya atau solusi untuk mengatasi kendala tersebut.

2) Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati objek atau subjek yang diteliti. Pengumpulan data dengan cara observasi, yaitu mengamati, perilaku karakteristik, fenomena tanpa adanya pengaruh dari pihak luar.²³ Observasi pada penelitian dilakukan untuk mengamati penerapan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani layanan pengaduan dari masyarakat mengenai Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di aplikasi *Jogja Smart Service*.

b. Data sekunder diperoleh melalui mempelajari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.²⁴

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat pelaksanaan penelitian.²⁵ Lokasi penelitian pada penelitian ini dilakukan di Kota Yogyakarta.

²³ Yusuf Tojiri, Hari Setia Putra, Nur Faliza, 2023, *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data*, Takaza Innovatix Labs, Padang.

²⁴ Atozanolo Baene, 2022, Penerapan Hukum Pidana Pada Tindak Pidana Gratifikasi Yang Dilakukan Dalam Jabatan (Studi Kasus Putusan Nomor 1/Pid. Sus. Tpk/2017/Pn. Mdn), *Jurnal Panah Hukum*, Vol-1/No-1/Januari/2022, Fakultas Hukum Universitas Nias Raya.

²⁵ Zulmiyetri, Nurhastuti dan Safaruddin, 2019. *Penulisan Karya Ilmiah*, Kencana, Jakarta.

5. Populasi

Populasi merupakan objek atau subjek dengan kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti.²⁶ Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna terdaftar di aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) yang pernah melaporkan pengaduan di layanan pengaduan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) pada tahun 2024 yakni berjumlah 508 aduan.²⁷

6. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sampel yang diambil adalah sampel yang mewakili suatu populasi.²⁸ Penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan) dan didukung dengan *snowball sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.²⁹ Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah dirumuskan terlebih dahulu oleh penulis, sehingga data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. *Snowball sampling* merupakan teknik penentuan narasumber dengan awal mula jumlahnya kecil dan semakin membesar jika narasumber yang dipilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh penulis.

²⁶ *Ibid.*, hlm. 73.

²⁷ Jogja Smart Service, 2024, *Data Statistik Layanan Pengaduan Jogja Smart Service*, Aplikasi Jogja Smart Service, diakses 28 Februari 2024.

²⁸ *Ibid.*, hlm.73.

²⁹ Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & RND*, Alfabeta, Bandung.

Menurut Sugiyono, *snowball sampling* adalah sebagai teknik penentuan sample yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak.³⁰ *Snowball sampling* ibarat bola salju yang menggelinding semakin lama semakin besar. Penggunaan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* diharapkan narasumber dapat memberikan keterangan dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh penulis sampai data dinyatakan jenuh (*saturation*). Data jenuh terjadi ketika peneliti sudah tidak menemukan informasi baru atau variasi data yang signifikan dari subjek tambahan, sehingga pengumpulan data dapat dihentikan.³¹ Sampel dari penelitian ini adalah pengguna terdaftar di aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) yang pernah melakukan pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di layanan pengaduan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) pada tahun 2024 yakni berjumlah 8 (delapan) orang.

7. Narasumber

Narasumber merupakan pihak yang memberikan informasi atau mengetahui secara jelas mengenai suatu informasi atau menjadi sumber informasi. Seseorang yang menjadi narasumber harus relevan atau mengerti permasalahan sesuai topik yang sedang diteliti.³² Narasumber pada penelitian ini adalah pejabat pada Pemerintah Kota Yogyakarta yang

³⁰ *Ibid.*

³¹ Agus Ria Kumara, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Ahmad Dahlan, Yogyakarta.

³² *Ibid.*

terdiri dari pejabat bidang perlindungan dan jaminan sosial serta pejabat bidang layanan konsultasi bantuan sosial pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kota Yogyakarta; kemudian pejabat bidang pengolah data dan informasi serta pejabat bidang pranata hubungan masyarakat Dinas Komunikasi, Informasi, dan Persandian (Diskominfo) Kota Yogyakarta selaku pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik; pengguna terdaftar di aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) khususnya masyarakat Kota Yogyakarta yang melaporkan pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di layanan pengaduan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) pada tahun 2024 yang berjumlah 8 (delapan) orang; serta Lembaga Ombudsman DIY yang diwakili oleh asisten bidang pengembangan kelembagaan Lembaga Ombudsman DIY selaku lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

8. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan memberi arti atau makna atau menginterpretasikan data dan untuk memberikan makna data tersebut diperlukan rujukan atau acuan.³³ Analisis data yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah analisis data secara kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Pendekatan ini dipilih dengan tujuan supaya penelitian ini mampu memberikan gambaran yang utuh dan natural terkait fenomena

³³ Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, 2022, Buku Pedoman Penulisan Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, hlm. 10.

yang terjadi dalam penerapan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani layanan pengaduan dari masyarakat mengenai Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di aplikasi *Jogja Smart Service*. Analisis data secara kualitatif merupakan cara supaya peneliti mampu berinteraksi dan berdialog secara mendalam agar dapat menjelaskan dengan spesifik mengenai fenomena yang terjadi.³⁴ Data kualitatif dapat diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dipahami dan diinformasikan secara mendalam. Analisis data secara kualitatif adalah analisis data dengan ukuran-ukuran kualitatif dan berdasarkan analisis data peneliti mengambil kesimpulan. Kesimpulan tersebut merupakan jawaban atas permasalahan yang diteliti. Analisis data meliputi proses sebagai berikut:

- a. Data yang berupa data kualitatif berupa pendapat, keterangan atau penjelasan dari narasumber dan data lain yang tidak dapat dikuantitatifkan.³⁵ Data tersebut selanjutnya dideskripsikan atau dipaparkan dengan menggunakan kalimat yang menjelaskan tentang data tersebut.
- b. Data kemudian dianalisis, yaitu dengan memberikan interpretasi atau memberikan makna dengan argumentasi hukum. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu analisis

³⁴ Moleong J Lexy, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

³⁵ Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, *Op. Cit.*, hlm. 10.

dengan ukuran-ukuran kualitatif. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam melakukan analisis data adalah adanya kecenderungan, kesesuaian, disharmoni, atau inkonsistensi.³⁶

- c. Berdasarkan analisis data tersebut kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dengan metode penalaran atau berpikir induktif atau deduktif.³⁷ Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penalaran deduktif.



³⁶ *Ibid.*, hlm. 11.

³⁷ *Ibid.*, hlm. 11.