

PENULISAN SKRIPSI
PENERAPAN PRINSIP TRANSPARANSI DAN KETEPATAN WAKTU
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KELURAHAN KEPARAKAN KEMANTREN
MERGANGSAN



Diajukan oleh:

Anne Sella Puan Maharani

NPM : 210514328

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGGYAKARTA
2025

HALAMAN PERSETUJUAN
PENULISAN SKRIPSI
PENERAPAN PRINSIP TRANSPARANSI DAN KETEPATAN WAKTU
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KELURAHAN KEPARAKAN KEMANTREN MERGANGSAN



Diajukan Oleh:

Anne Sella Puan Maharani

NPM : 210514328
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Pada Tanggal 24 Juli 2025

Dosen Pembimbing



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

HALAMAN PENGESAHAN
PENULISAN SKRIPSI
PENERAPAN PRINSIP TRANSPARANSI DAN KETEPATAN WAKTU
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KELURAHAN KEPARAKAN KEMANTREN MERGANGSAN



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada

Hari : Jumat
Tanggal : 15 Agustus 2025
Tempat : Ruang Pendadaran 3 Ruang Dosen Lt. II

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.
Sekretaris : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.
Anggota : B. Hengky Widhi Antoro, S.H., M.H.

Tanda Tangan

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

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

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa melimpahkan kasih karunia, anugrah, penyertaan dan berkatnya yang tiada berkesudahan di dalam kehidupan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan Prinsip Transparansi dan Ketepatan Waktu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Keparakan Kemantren Mergangsan”** dengan lancar dan baik. Adapun penulisan hukum atau skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Proses penyusunan penulisan hukum atau skripsi ini tentunya tidak bisa selesai tanpa adanya bantuan, arahan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis secara khusus hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Th Anita Christiani, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta beserta seluruh jajaran dekanat Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan dukungan bagi penulis.
2. Bp. Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah memberikan arahan dan bantuan dengan penuh kesabaran, telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan hukum atau skripsi dengan baik dari awal hingga akhir.

3. Bp Yusuf Ahbari, S.T. selaku Lurah di Kantor Kelurahan Keparakan Kemantren Mergangsan yang telah meluangkan waktu dan berbagi ilmu kepada penulis.
4. Kedua orang tua penulis, Serta Mami Penulis, Bapak Yosep Tri Purwanto, Mamah Franzeska Lisa Yuniarta, dan Dwi Abad Mujirahayu yang selalu mendampingi, mensupport, mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis. Terimakasih atas segala sayang, nasehat yang tidak hentinya diberikan kepada penulis.
5. Sahabat seperjuangan penulis Gaby, Nelvi, Putri dan Yudith yang telah memberikan dukungan, uluran tangan, hingga memberikan penghiburan yang luar biasa kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
6. Kepada diri saya sendiri Anne Sella Puan Maharani. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis terbuka terhadap adanya kritik dan saran yang membangun untuk melengkapi penulisan skripsi ini. Semoga penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi penelitian yang selanjutnya.

Yogyakarta, 24 Juli 2025

Penulis



Anne Sella P.M

MOTTO

“Direndahkan di mata manusia, ditinggikan dimata Tuhan”

*“Aku memulia dengan Nama Tuhan Yesus dan dengan penuh Keyakinan
mengakhiri dengan kata Amin”*

*“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan biasa, yang tidak
melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan
membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu”*

(1 Korintus 10-13)

ABSTRAK

Studi ini menyelidiki bagaimana transparansi dan ketepatan waktu diterapkan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Keparakan, Kemantren Mergangsan. Fokus penelitian ini adalah untuk menentukan cara kedua prinsip tersebut diterapkan, tantangan yang dihadapi, dan upaya untuk menyelesaikannya. Menggunakan penelitian hukum empiris, yang mengumpulkan data melalui wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) telah diterapkan, masih ada beberapa masalah. Beberapa masalah tersebut terjadi karena faktor ketergantungan pada RT/RW, kurangnya literasi digital masyarakat, kekurangan tenaga kerja, dan bergantung pada kehadiran Lurah dan Sekretaris. Penggunaan ponsel layanan, pelatihan lintas fungsi, penerapan tanda tangan elektronik, dan penguatan sumber daya manusia adalah solusi yang dilakukan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi dan ketepatan waktu sangat penting.

Kata kunci: Transparansi, Ketepatan Waktu, Pelayanan Publik, Kelurahan Keparakan.

ABSTRACT

This study investigates how transparency and timeliness are implemented in public services at the Keparakan Sub-District Office, Mergangsan District. This research aims to ascertain the application of these two principles, the obstacles faced, and the measures taken to surmount them. An empirical legal research method was used, collecting data through interviews, questionnaires, and literature studies. The findings indicate that although the Jogja Smart Service (JSS) application and Standard Operating Procedures (SOP) have been implemented, several issues persist. These include dependence on neighborhood heads (RT/RW), low digital literacy among citizens, limited human resources, and reliance on the physical presence of the Lurah and Secretary. Solutions include the use of service phones, cross-functional training, implementation of electronic signatures, and strengthening of human resources. Transparency and timeliness are essential for improving the quality of public services.

Keywords: Transparency, Timeliness, Public Service, Keparakan Village, Jogja Smart Service

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN	x
PERNYATAAN KEASLIAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	8
F. Batasan Konsep	14
G. Metode Penelitian	15
BAB II PEMBAHASAN	19
A. Tinjauan Umum Pelayanan Publik	19
C. Kendala Dalam Mewujudkan Asas Ketepatan Waktu dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Keparakan	43
D. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Perwujudan Asas Ketepatan Waktu Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Keparakan	49
BAB III PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
A. Buku.....	61
B. Jurnal	62

C.	Skripsi/Penulisan Hukum.....	64
D.	Peraturan Perundang-Undangan	64
	LAMPIRAN.....	65

DAFTAR BAGAN

Bagan 1: Alur Pelayanan.....	41
-------------------------------------	-----------

PERNYATAAN KEASLIAN

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 hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 24 Juli 2025

