

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Kotler Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹ Melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan. Sementara itu kata publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat atau negara. Kata publik disini memiliki pengertian yakni orang banyak atau negara.² Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

¹ Kotler dalam Nirwana, 2020, "Peranan Profesionalisme Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Dadi Mulya Kota Samarinda", *Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, Vol. 1(3)/November/2020, Prediksi, hlm. 272-278.

² Abu Bakar, 2020, "Hakekat Pelayanan Publik", *Jurnal Perspektif*, Vol. 13/Desember/2020, Balai Diklat Keagamaan Palembang, hlm, 84.

Amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, berfungsi sebagai pedoman bagi penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan yang ideal dan maksimal, dalam hal ini maksimal yang dimaksud yakni dengan memberikan pelayanan tidak hanya memenuhi standar minimum melainkan dapat melampaui harapan masyarakat Undang- Undang ini juga menjadi acuan bagi masyarakat untuk menerima layanan yang berkualitas. Etika menjadi acuan bagi para birokrat untuk mengelola pemerintahan agar menuju tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih bebas dari KKN.³

Masyarakat akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan jika pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanannya dan cara pelayanan tersebut diberikan. Dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009, diharapkan tercipta kepastian hukum dan terjalin komunikasi yang efektif antara masyarakat dan pemerintah. Undang-undang ini juga menegaskan bahwa penyelenggara atau pelaksana layanan publik yang tidak memenuhi standar yang ditetapkan dapat dikenakan sanksi.

³ Tri Yuniningsih dkk, 2018, *Etika Administrasi Publik.*, Program Studi Doktor Administrasi Publik Press FISIP UNDIP, Semarang, hlm. 142.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan aparatnya kepada masyarakat untuk menciptakan kondisi bagi masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Pelayanan publik sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam kesejahteraan rakyat. Satu dari inti dari pemerintahan yang baik adalah penciptaan produk layanan yang efektif, pemerintahan yang efisien dan akuntabel diarahkan pada masyarakat.⁴ Kelurahan merupakan salah satu instansi pemerintahan terkecil dalam suatu jajaran pemerintah, dimana kelurahan merupakan suatu instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat seperti halnya memberikan jasa pelayanan, salah satu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kelurahan adalah administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, mencakup serangkaian kegiatan yang meliputi penataan dan penerbitan dokumen serta pengelolaan data kependudukan. Ini dilakukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, yang kemudian dimanfaatkan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor-sektor lainnya. Mengingat bahwa kelurahan merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sangat penting bagi pemerintah kelurahan untuk berupaya memberikan pelayanan terbaik dan perlu fokus pada aspek transparansi dan ketepatan waktu dalam kinerja mereka. Pemerintahan kelurahan merupakan instansi yang paling dekat dengan

⁴ Mardini Ingan, 2023, *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Malinau Selatan Kalimantan Utara*, Skripsi, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa, hlm. 1.

masyarakat, yang berhubungan langsung dengan masyarakat, khususnya dalam penyediaan layanan publik. Kelurahan Keparakan dipilih sebagai lokasi penelitian yang tepat karena penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana penerapan prinsip transparansi dan ketepatan waktu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini berfokus pada analisis penerapan, kendala yang dihadapi, dan upaya untuk mengatasi kendala tersebut di Kantor Kelurahan Keparakan. Transparansi merupakan sebuah keterbukaan akses untuk seluruh masyarakat sehingga mendapatkan informasi terkait dengan segala kegiatan yang dibutuhkan. Transparansi dalam pelayanan publik adalah keseluruhan aspek mengenai penyelenggaraan proses pelayanan diantaranya persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, serta hak dan kewajiban di dalam hak pelayanan penyelenggara dan dipublikasikan oleh pengguna layanan dengan terbuka sehingga memudahkan dalam mengakses ataupun dipahami oleh publik, maka pelayanan tersebut dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi dalam praktik penyelenggaraanya.⁵ Transparansi adalah penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai. ⁶Transparansi sangat berkaitan dengan pelayanan publik, pelayanan publik yang begitu transparan sangat dibutuhkan karena akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pelayanan

⁵ Renita Kushartiningsih dkk, 2021, “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*”, volIX/No-03/maret/2021, hlm. 3.

⁶ Irmawati, Andy Arya Maulana Wijaya, Muh. Askal Basir, 2022, “Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau”, *Journal of Government Science Studies*, Vol/No-01/Oktobre/2022, *Journal of Government Science Studies*, hlm. 50-57.

publik. Adanya ruang kebebasan untuk memperoleh informasi publik bagi warga yang membutuhkan.

Ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan publik juga sebagai tolak ukur sejauh mana layanan di suatu lembaga atau instansi pemerintah daerah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan disertai dengan pelayanan publik yang berkualitas. Penetapan ketepatan waktu dalam pemberian layanan ini dapat menjadi satu bukti positif kepada penyelenggara pelayanan bahwa telah cukup memahami dan mengimplementasikan asas ketepatan waktu sebagai nilai dasar dalam pemberian layanan publik. Agar ketepatan waktu dan transparansi dapat berjalan dengan baik, maka kelurahan sebagai bagian dari struktur tata pemerintahan dapat mewujudkannya melalui adanya strategi yakni dengan mengidentifikasi peran masyarakat. Aspek ini menjadi penting dalam mewujudkan transparansi sebagai stimulasi dalam mendorong partisipasi publik. Korten dan Uphoff Masyarakat merupakan akar rumput yang harus diperhatikan hak dan kewajibannya.⁷ Untuk menciptakan pelayanan publik yang bermutu berdasarkan asas transparansi dan ketepatan waktu, diperlukan pemahaman mengenai bagaimana penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam lembaga pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kelurahan Keparakan merupakan lokasi yang tepat untuk diteliti lebih lanjut guna memahami tingkat penerapan prinsip transparansi dan ketepatan waktu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

⁷ Korten dan Uphoff dalam Maya Septiani, 2020, “Strategi Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik”, *Ombudsman Republik Indonesia*, Januari/2020, Ombudsman Republik Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan asas Ketepatan Waktu dan Transparansi dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Keparakan Kemantren Mergangsan?
2. Apa kendala dalam mewujudkan asas ketepatan waktu dan transparansi dalam pelayanan publik di Kelurahan Keparakan?
3. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala perwujudan asas ketepatan waktu dan transparansi dalam pelayanan publik di Kelurahan Keparakan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pelaksanaan penerapan prinsip Transparansi dan Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Keparakan Kemantren Mergangsan.
2. Untuk menganalisis kendala serta mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Keparakan Kemantren Mergangsan.
3. Menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam perwujudan asas ketepatan waktu dan transparansi serta mengetahui penerapan Prinsip Ketepatan Waktu dan Transparansi pada Kantor Kelurahan Keparakan Kemantren Mergangsan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan Tujuan Penelitian tersebut di harapkan dalam Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

- a. Dapat memberikan ide pemikiran bagi kemajuan ilmu hukum pada umumnya.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu menjadi tambahan referensi kepustakaan bagi yang berkepentingan dan membutuhkan terkait dengan penerapan prinsip ketepatan waktu dan transparansi.

2. Manfaat Praktis:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan untuk mengevaluasi kinerja dan efektivitas prinsip ketepatan waktu dan transparansi
- b. yang telah diterapkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan sumber acuan yang dapat menjadi masukan dalam penetapan aturan terkait prinsip ketepatan waktu dan transparansi dalam pelayanan publik bagi semua masyarakat.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penerapan ketepatan waktu dan transparansi di Kantor Kelurahan Keparakan Kemantren Mergangsan serta faktor yang menghambat dari penerapan ketepatan waktu dan transparansi di Kantor Kelurahan Keparakan Kemantren Mergangsan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Penerapan Prinsip Transparansi Dan Ketepatan Waktu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Keparakan Kemantren Mergangsan” merupakan hasil dari pemikiran penulis dan bukan plagiasi. Berikut tiga penulisan hukum sebagai perbandingan untuk membedakan penelitian hukum ini.

1. Muna Warah (NIM. 150802079) dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara dengan judul penelitian, “Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya” dengan Rumusan Masalah:

- a. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dijalankan di Kantor Camat Bandar dua Kabupaten Pidie Jaya?
- b. Faktor apa sajakah yang menghambat terselenggaranya prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar dua Kabupaten Pidie Jaya?

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, Prinsip Partisipasi di Kantor Camat Bandar Dua menurut hasil yang saya dapatkan telah berjalan dengan baik sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan, terlihat dari subangsi kritik dan saran dari masyarakat, masyarakat juga mengikuti proses pelayanan yang teratur, memenuhi persyaratan ataupun standar pelayanan yang ada di kantor Camat Bandar. Dan penerapan prinsip Aturan Hukum yang ada di Kantor Camat Bandar Dua dilihat dari segi pelayanan yang diberikan

oleh pegawai kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik namun masalah kedisiplinan, baik itu pegawai dan honor belum berjalan dengan maksimal karena masih ada beberapa pegawai dan honor yang belum melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan-aturan yang ada. Penerapan prinsip Transparansi menunjukkan bahwasannya setiap masyarakat memiliki keinginan atas kejelasan kapan penyelesaiannya dapat diselesaikan. Seharusnya pihak pegawai yang ada di Kantor Camat Bandar Dua memberikan jangka waktu yang jelas dan kepastian terkait kapan proses penyelesaiannya yang diberikan masyarakat terhadap pegawai, sehingga masyarakat tidak terus 58 menunggu kapan penyelesaian berkas tersebut dapat diselesaikan, sesuai dengan struktur pelayanan publik yang telah ditetapkan.⁸

Penelitian tersebut dengan peneliti sama-sama membahas berkaitan dengan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik yang membedakan dengan penelitian yang penulis lakukan yakni peneliti berfokus pada faktor yang menghambat terselenggaranya prinsip *good governance*, sedangkan penulis ingin mengetahui pelaksanaan sistem transparansi dan ketepatan waktunya.

⁸ Muna Warah, 2020, “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya”, Skripsi, Universitas Islam Negri Ar-Raniry Darussalam, hlm. 57.

2. Adelia Febrinda (NPM 11775201070) dari Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, dengan judul penelitian “Implementasi Prinsip *Good Governance* Pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir” dengan Rumusan Masalah,

- a. Bagaimana Implementasi prinsip *Good Governance* Pada Kantor Camat Kubu Babusalam Kabupaten Rokan Hilir?
- b. Apa saja faktor-faktor yang menghambat Implementasi prinsip *Good Governance* Pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten RokanHilir?”

Hasil Penelitiannya adalah: Implementasi Prinsip *Good Governance* Pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir, dari indikator partisipasi bisa dilihat bahwa masyarakat belum sepenuhnya ikut serta dalam berpartisipasi terhadap kantor camat kuba dikarenakan tidak adanya tempat pemberian saran yaitu seperti kotak saran yang dibuat dekat loket atau kritik dikantor camat kuba. Dari indikator transparansi, mengenai penyediaan informasi yang jelas bahwa

informasi mengenai keterbukaan untuk pengurusan surat-menyuratnya masih belum jelas. Papan informasi dipajang ditempat yang kurang terlihat oleh masyarakat dan masih belum ada pembaharuan mengenai persyaratan yang pasti mengenai waktu selesai berkasnya. Dari indikator akuntabilitas masih terdapat pegawai

yang tidak disiplin waktu saat masyarakat melakukan pengurusan berkas, karena terbentuknya kedisiplinan pegawai merupakan untuk mewujudkan kinerja pegawai kantor camat yang handal, profesional dan bermoral sebagai penyelenggara pemerintahan yang menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Adapun faktor penghambat dalam Implementasi Prinsip *Good Governance* Pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir belum terlaksanakan dengan baik adalah sebagai berikut, Faktor sarana dan prasarana yang masih belum memadai, Masih ada ketidakdisiplinan pegawai kantor camat kubu babussalam yang membuat terhambatnya pelayanan di kantor camat ketika masyarakat mengurus keperluannya. Lambatnya pembaharuan informasi di Kantor Camat Kubu Babussalam kabupaten Rokan Hilir.⁹

Penelitian tersebut dengan peneliti sama-sama mengangkat berkaitan dengan penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik. Perbedaanya adalah Penulis Adelia Febrinda meneliti berkaitan dengan asas-asas *good governance* secara luas, serta memberikan wawasan mengenai penerapan *Good Governance* di tingkat kecamatan dengan mengidentifikasi berbagai masalah yang dihadapi, sedangkan penulis mengeksplorasi dua aspek khusus, yaitu

⁹ Adelia Febrinda, 2022, "Implementasi Prinsip *Good Governance* Pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir", Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, hlm. 85-86.

transparansi dan ketepatan waktu, di tingkat kelurahan. Fokus dari penulis adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi serta tingkat kepuasan masyarakat.

3. Hisriani (NPM 198520088) Mahasiswa dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area 2023, dengan judul penelitian “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota” dengan Rumusan Masalah:

- a. Bagaimana penerapan Prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur?
- b. Faktor apa yang menghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada kantor kelurahan Teladan Timur?

Hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan bahwa, Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota sudah terlaksana cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari, Indikator akuntabilitas, disesuaikan dengan aturan-aturan yang ada. Petugas mampu mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui rapat atau *briefing* secara rutin, pelaporan hasil kinerja terlaksana dengan disiplin, terjalinnya komunikasi yang efektif antara pimpinan dan pegawai dengan menerapkan komunikasi dua arah, Indikator aturan hukum,

petugas Kelurahan Teladan Timur mampu mengedepankan kebutuhan masyarakatnya dan memberikan pelayanan publik yang bersifat adil dan tidak membedakan, Indikator keterbukaan, tersedianya tempat kepada masyarakat untuk dapat berkritik dan mengajukan tanggapan serta masukan melalui kotak saran dan media sosial yang disediakan, Indikator transparansi, dilihat dari segi ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat masih belum diterapkan secara merata dan dari segi penyediaan informasi sudah diterapkan dan mudah dipahami dengan menyediakan media papan informasi dan media sosial.¹⁰

Penelitian tersebut dengan peneliti sama-sama mengangkat berkaitan dengan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, yang membuat berbeda penulis Hisriani meneliti 10 asas di dalam *good governance* berdasarkan pada *United Nation Develepment Programme* (UNDP) , sedangkan penulis berfokus hanya pada dua asas saja yakni ketepatan waktu dan transparansi. Perbedaan lainnya yakni penulis melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip *good governance* khususnya pada ketepatan waktu dan transparansi di Kantor Kelurahan Keparakan Kemantren Mergangsan, sedangkan peneliti mengangkat penelitian tersebut untuk mengetahui faktor penghambat dalam penerapan prinsip *good*

¹⁰ Hisriani, 2023, “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota, Skripsi, Universitas Medan Area, hlm 57-58.

governance dalam pelayanan publik.

F. Batasan Konsep

1. Pelayanan Publik

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menentukan bahwa, Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dapat berupa barang, jasa, atau pelayanan administratif.

2. Prinsip Transparansi

Prinsip transparansi, adalah konsep yang sangat krusial dalam berbagai bidang seperti ekonomi, politik, dan manajemen perusahaan. Secara umum, prinsip ini mengacu pada kemampuan untuk mengakses informasi yang relevan dan akurat mengenai suatu entitas atau kegiatan, tanpa adanya kerahasiaan atau manipulasi. Prinsip keterbukaan sangat penting karena dapat menjaga kepercayaan publik, meningkatkan efisiensi pasar, dan menghindari penipuan. Setiap urusan atau kegiatan yang memperlakukan ijin, maka keterbukaan perlu dilakukan. Sikap keterbukaan itu akan berpengaruh pada kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan.¹¹

3. Prinsip Ketepatan Waktu

Dalam pelayanan publik, ketepatan waktu menunjukkan kapasitas penyedia layanan untuk menyelesaikan proses pelayanan dalam jangka waktu yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik

¹¹ Andik Wijaya, 2022, Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence dalam Pelayanan Publik, *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, Volume 5, Nomor 12, Desember 2022, Universitas Merdeka Malang PDKU Ponorogo, hlm. 6.

harus diberikan secara tepat waktu bebas dari penundaan atau gangguan yang berarti. Ketepatan waktu memiliki peranan yang sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

4. Kualitas Layanan Publik

Pelayanan Publik adalah Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat.¹²

5. Kelurahan

Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 menentukan bahwa, Kelurahan merupakan wilayah kerja dibawahkecamatan yang dipimpin oleh seorang lurah. Kedudukan kelurahan sebagai pelaksana dan pendukung kebijakan dan pelayanan yang dilimpahkan dari kabupaten/kota dan kecamatan.¹³ Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah

¹² Natalia Amba, dkk, 2023, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah”, *Jurnal Administrasi Terapan*, VolIII/No-01/Maret/2023, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ambon, hlm. 232-233.

¹³ Sarkawi, 2022 *Hukum Pemerintahan Desa dan Kelurahan*, Mataram University Press, Mataram, hlm. 360.

penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris, dalam Bahasa Inggris disebut dengan *empirical legal research*, dalam bahasa Belanda disebut dengan istilah *empirisch juridisch onderzoek*, merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat.¹⁴ Penelitian hukum empiris mengkaji hukum dalam kenyataan atau realita di dalam masyarakat yang nyata.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum empiris adalah data primer dan data sekunder sebagai data pendukung.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di Lokasi penelitian atau objek penelitian.¹⁵ Data primer data yang diperoleh secara langsung dari responden di obyek yang telah diteliti yakni di Kantor Kelurahan Keparakan Kecamatan Mergangsan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara..¹⁶ Data sekunder umumnya digunakan untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari data primer. Data sekunder dibagi menjadi dua yakni:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer dari penelitian ini disusun secara hierarkis

¹⁴ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, NTB, hlm. 80.

¹⁵ Annita Sari dkk, 2023, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian.*, Angkasa Pelangi, Jayapura, hlm. 98.

¹⁶ Undari Sulung, Mohamad Muspawi, 2024, "Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier", *Jurnal Edu Research*, VolV/No-05/September/2024, Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS), hlm. 113.

kronologis:

a) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik.

b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan suatu penjelasan, deskripsi mengenai bahan hukum primer. Contohnya saja dengan hasil penelitian.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dapat diperoleh dengan cara survei yaitu pengumpulan data yang diperoleh langsung berupa pendapat dari warga dengan menjawab semua pertanyaan yang terdapat di kuesioner. Adapun sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara dan Kuesioner

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan melakukan wawancara terhadap narasumber yakni pegawai atau pejabat di Kantor Kelurahan Keparakan, Kemantren Mergangsan terkait dengan Penerapan Prinsip Ketepatan Waktu dan Transparansi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Penulis juga melakukan metode penelitian dengan cara pembagian kuesioner terhadap masyarakat yang dilayani di Kantor Kelurahan Keparakan Kemantren Mergangsan sejumlah 50 masyarakat dengan kriteria

usia 45-60 tahun, pembagian kuesioner dilakukan pada tanggal 20 Maret hingga 4 April, lalu untuk narasumber yang penulis wawancara Bapak Yusuf Ahbari Lurah Kelurahan Keparakan Kemantren Mergangsan, untuk menentukan sampel masyarakat, penulis menggunakan metode *simple random sampling*.

b. Studi Kepustakaan

Pada pengumpulan data ini dilaksanakan dengan cara mempelajari dan memahami isi dari penelitian, dokumen, buku dan berbagai literatur lainnya yang mendukung dan terkait dengan penerapan prinsip ketepatan waktu dan transparansi dalam pelayanan publik.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Lokasi penelitian yang telah diteliti oleh peneliti terdapat di Kantor Kelurahan Keparakan, Kemantren Mergangsan, peneliti melakukan observasi dan wawancara secara langsung kepada pegawai di Kantor Kelurahan Keparakan Kemantren Mergangsan, berkaitan dengan penerapan prinsip transparansi dan ketepatan waktu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5. Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian dilakukan analisis secara kualitatif dengan memahami data yang diperoleh dari wawancara, observasi serta hasil kuesioner masyarakat dan fakta yang terjadi pada saat penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini akan menyajikan sebuah data yang mengacu pada fakta yang terjadi sebenarnya.