



**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN
2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK BERKAITAN
DENGAN PARTISIPASI MASYARAKAT
(STUDI KASUS DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN YOGYAKARTA)**

SKRIPSI

Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

**Oleh
LARAS PALUPI KUSUMO DEWI
17.0201.0029**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Berkaitan Dengan Partisipasi Masyarakat (Studi Kasus Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Yogyakarta)” yang disusun oleh Laras Palupi Kusumo Dewi (NPM.17.0201.0029) telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Agustus 2021

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, S.H., M.Hum
NIDN. 0003106711


Suharso, S.H., M.H.
NIDN. 0606075901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Magelang


Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, S.H., M.Hum
NIP. 19671003 199203 2 001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Berkaitan Dengan Partisipasi Masyarakat (Studi Kasus Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Yogyakarta)**”, disusun oleh Laras Palupi Kusumo Dewi (NPM. 17.0201.0029), telah dipertahankan di hadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 25 Agustus 2021

Penguji Utama,



Dr. Habib Muhsin Syafingi, S.H., M.Hum.

NIDN. 0629117301

Penguji I



Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, S.H., M.Hum

NIDN. 0003106711

Penguji II



Suharso, S.H., M.H.

NIDN. 0606075901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Magelang



Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, S.H., M.Hum

NIP. 19671003 199203 2 001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Laras Palupi Kusumo Dewi

NPM : 17.0201.0029

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Berkaitan Dengan Partisipasi Masyarakat (Studi Kasus Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Yogyakarta)” adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari diketahui adanya plagiasi maka saya siap mempertanggungjawabkan secara hukum.

Magelang, 25 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Laras Palupi Kusumo Dewi
NPM. 17.0201.0029

MOTTO

1. Hidup adalah pahatan yang kamu buat saat kamu melakukan kesalahan dan belajar darinya (Kim Namjoon).
2. Hidup itu sulit dan segala sesuatunya tidak selalu berjalan dengan baik, tapi kita harus berani dan melanjutkan hidup (Min Yoongi).
3. Senyuman hangat adalah bahasa universal kebaikan (Jung Hoseok)
4. Ketahulah bahwa rasa sakit itu akan berlalu, dan jika itu terjadi kamu akan menjadi lebih kuat (Park Jimin).
5. Akan kucintai diriku sendiri meski banyak kekurangan, tapi sangatlah indah (Kim Seokjin)
6. Jangan terjebak dalam mimpi orang lain (Kim Taehyung)
7. Hidup tanpa semangat, seperti mati (Jeon Jungkook)
8. Diriku yang kemarin, diriku yang hari ini dan diriku yang besok. Aku akan belajar untuk mencintai diriku sendiri tanpa mengecualikan, tanpa meninggalkan salah satunya. Semuanya tetaplah bagian dari diriku (*Love My Self* – BTS).
9. Ketika kau membenci dirimu sendiri, ketika kau ingin menghilang, ciptakan sebuah pintu dihatimu. Jika kau buka pintu itu lalu masuk kedalamnya, sebuah tempat akan menunggumu, itu adalah *Magic Shop* mu (*Magic Shop* – BTS).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Berkaitan Dengan Partisipasi Masyarakat (Studi Kasus Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Yogyakarta)”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan `dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Ibu Dr. Lilik Andriyani, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Ibu Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Ibu Puji Sulistyaningsih, S.H., M.H selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.
4. Bapak Chrisna Bagus Edhita Praja, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.
5. Ibu Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, S.H., M.Hum dan Bapak Suharso, S.H., M.H selaku pembimbing skripsi yang senantiasa meluangkan waktu dalam membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Habib Muhsin Syafingi, S.H., M.Hum selaku reviewer yang selalu memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/ ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama perkuliahan.
8. Staf Pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang yang selalu memberikan pelayanan terbaiknya.

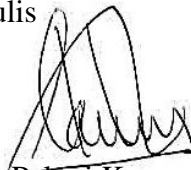
9. Ibu Septiandita Arya Muqovvah selaku Kepala Keasistenan dan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan DIY
10. Ibu Ari Indah Hayati, S. Si selaku Ketua Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik DIY.
11. Saudara Johan Bhakti Sanjaya selaku Ketua Komunitas Jendela Publik.
12. Saudara M. Syahreza H. Harun selaku Ketua Pelajar Sahabat Ombudsman.
13. Kepada Ibu dan kakakku tercinta yang selalu memberi dukungan dan doa.
14. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu – persatu.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca, khususnya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang. Amin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Magelang, 16 Agustus 2021

Penulis



Laras Palupi Kusumo Dewi

NPM. 17.0201.0029

ABSTRAK

Ombudsman dalam usahanya untuk melakukan pengawasan pelayanan publik yang terbebas dari praktik maladministrasi tidak dapat bekerja sendirian. Usaha untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan partisipasi dari masyarakat, sebagaimana diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sehingga mendorong masyarakat di Yogyakarta untuk membentuk sebuah komunitas yang bernama Komunitas Sahabat Ombudsman yang dibagi menjadi menjadi tiga yaitu Komunitas Jendela Publik, Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik dan Sahabat Pelajar Ombudsman. Maka peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai, mengenai penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu dalam partisipasi masyarakat untuk menjadikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Berdasarkan hal tersebut maka dalam penelitian ini akan mengkaji mengenai ***“IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK BERKAITAN DENGAN PARTISIPASI MASYARAKAT (STUDI KASUS DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN YOGYAKARTA)”*** yang meliputi rumusan masalah sebagai berikut: 1. Bagaimana Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat (Studi Kasus di Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta)? 2. Apa kendala dan solusi Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat (Studi Kasus di Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta)?.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian pendekatan kasus, jenis penelitian menggunakan yuridis sosiologis, bahan penelitian menggunakan bahan primer (wawancara) dan sekunder (studi literatur), teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa, Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di Yogyakarta belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan Komunitas Sahabat Ombudsman sebagai implementator masih mengalami kendala yaitu masih sulit menggerakkan anggota-anggota, instansi dan masyarakat masih ada yang belum mengetahui keberadaan Komunitas Sahabat Ombudsman.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Partisipasi

ABSTRACT

The Ombudsman in his efforts to supervise public services that are free from maladministration practices cannot work alone. Efforts to oversee the implementation of public services require participation from the community, as regulated in Article 39 of Law Number 25 of 2009 concerning Public Service, thus encouraging the people in Yogyakarta to form a community called the Community of Friend of the Ombudsman which is divided into three, namely the Public Window Community, Community of Women Concerned about Public Service and Student Friends of the Ombudsman. So the researchers consider it necessary to discuss and examine more deeply regarding the application of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, namely in community participation to make good and quality public services.

Based on this, this research will examine the “IMPLEMENTATION OF LAW NUMBER 25 OF 2009 REGARDING PUBLIC SERVICES RELATED TO COMMUNITY PARTICIPATION (CASE STUDY IN THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE OF YOGYAKARTA)” which includes the following problem formulations: 1. How is the implementation of the law Number 25 Of 2009 concerning Public Services relating to community participation (Case Study at the Indonesia Ombudsman representative in Yogyakarta)?. 2. What are the obstacle and solutions to the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services related to public participation (Case Study at the Indonesian Ombudsman representative in Yogyakarta)?.

This method uses a case approach research approach, this type of research uses sociological juridical, research materials use primary (interviews) and secondary (literature studies), data analysis techniques using qualitative descriptive.

The results obtained that, the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services related to community participation in Yogyakarta has not been going well. This is because the Community of Friend of the Ombudsman as the implementer is still experiencing problems, namely it is still difficult to move members, agencies and the community that there are still people who do not know about the existence of the Community of Friend of the Ombudsman.

Keywords: Implementation, Public Service, Participation

DAFTAR ISI

HALAMAN JUD	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	11
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Landasan Teori	20
2.2.1 Pengertian Implementasi	20
2.2.2 Model Implementasi	21
2.3 Landasan Konseptual	26
2.4 Kerangka Berfikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Jenis Penelitian	31
3.3 Fokus Penelitian	32
3.4 Lokasi Penelitian	32
3.5 Bahan Penelitian	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Validitas Data	33
3.8 Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Deskripsi Tempat Penelitian	35
4.1.1 Komunitas Jendela Publik	35
4.1.2 Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik	35
4.1.3 Sahabat Pelajar Ombudsman	36
4.2. Alasan dan Tujuan Dibentuknya Komunitas Sahabat Ombudsman di Yogyakarta Sebagai Implementator Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik Berkaitan Dengan Partisipasi Masyarakat	36

4.3. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik Berkaitan Dengan Partisipasi Masyarakat (Studi Kasus Di Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta).....	39
4.3.1 Komunitas Jendela Publik (KJP).....	40
4.3.2 Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik (KP4)....	41
4.3.3 Sahabat Pelajar Ombudsman	43
4.4. Kendala Dan Solusi Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik Berkaitan Dengan Partisipasi Masyarakat (Studi Kasus Di Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta)	47
4.4.1 Kendala	47
4.4.1.1 Komunitas Jendela Publik (KJP).....	47
4.4.1.2 Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik (KP4)	47
4.4.1.3 Sahabat Pelajar Ombudsman	48
4.4.2 Solusi	49
4.4.2.1 Komunitas Jendela Publik	49
4.4.2.2 Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik	49
4.4.2.3 Sahabat Pelajar Ombudsman	50
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga. Menurut Ratminto dalam (Su'udia et al., 2015) pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa publik. Agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik diperlukan adanya pengawasan untuk memenuhi asas governance yang memegang prinsip partisipasi, transparansi dan akuntabilitas. Menurut Dwivedi dan Jabra (1989) akuntabilitas pelayanan publik merupakan keberhasilan dalam pemerintahan. Sehingga perbaikan kualitas yang baik dalam pelayanan publik merupakan pekerjaan bagi penyelenggara pelayanan publik dan pemerintah yang harus ditingkatkan. Pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik masih kurang baik ditandai dengan masih banyaknya penyelewengan dan penyimpangan. Dengan begitu, dibutuhkan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta pemerintah, sebab lemahnya pengawasan terhadap pemerintah maka lemah pula akuntabilitas pemerintah terutama pada pelayanan publik. Menurut Nitisemito (1984) pengawasan merupakan usaha untuk mencegah kemungkinan-kemungkinan penyimpangan daripada rencana-rencana, instruksi-instruksi, saran-saran, dan sebagainya yang telah ditetapkan. Penyimpangan atau penyalahgunaan dalam pelayanan publik disebut dengan maladministrasi atau sengketa pelayanan publik.

Untuk meningkatkan pelayanan publik dan mencegah timbulnya maladministrasi, maka dibentuklah Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman merupakan Lembaga pengawas eksternal yang diharapkan mampu mengontrol tanggung jawab aparatur negara dan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penegakan hukum. Pengaduan pelayanan publik yang ditangani oleh Ombudsman tidak boleh diganggu oleh otoritas lain dalam menjalankan tugas dan kewenangannya (Solechan, 2018). Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi dasar pembentukan Ombudsman di Indonesia, meskipun pada masa pemerintahan presiden Abdurrahman Wahid telah dibentuk Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menegaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia adalah negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Menurut Pasal 7 Ayat 1 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, tugas Ombudsman adalah menerima laporan atas dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menurut Pasal 1 ayat 3 tentang Ombudsman Republik Indonesia maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Menurut laporan Ombudsman RI Perwakilan DIY selama tahun 2018-2020 Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta telah menengani 390 aduan dan 732 konsultasi. Aduan paling banyak berasal dari Kabupaten Bantul sejumlah 203 kasus dengan jumlah total 373 (33,24%) kasus sedangkan konsultasi paling banyak berasal dari Kota Yogyakarta. Berdasarkan bidang kasus yang masuk baik aduan maupun konsultasi paling banyak adalah bidang Instansi Swasta yaitu 58,20% dengan rincian aduan sejumlah 294 kasus dan konsultasi sejumlah 359 kasus, peringkat kedua adalah bidang Aparatur Pemerintah Daerah yaitu 33,51% dengan rincian aduan sejumlah 93 kasus dan konsultasi sejumlah 283 kasus. Berdasarkan sektor, terdapat lima sektor yang paling banyak mendapatkan laporan dari masyarakat, baik berupa aduan maupun konsultasi dengan urutan pertama adalah sektor properti 293 (26,11%), kasus, keuangan 194 (17,29%) kasus, pertanahan 98 (8,37%) kasus, pendidikan 89 (7,93%)

kasus, dan ketenagakerjaan 88 (7,84%) kasus. Kasus-kasus selain lima sektor tersebut total sejumlah 360 (32,09%) kasus. Sedangkan pada tahun 2021 Ombudsman RI Perwakilan DIY telah menerima 132 aduan masyarakat, dari jumlah tersebut. Berdasarkan instasinya, empat urutan teratas adalah pemerintah daerah 69 (51%) BUMN/BUMD sebanyak 10 (7%) laporan, lembaga peradilan 9 laporan (7%) laporan, Pendidikan swasta 8 (6%).

Ombudsman dalam usahanya untuk melakukan pengawasan pelayanan publik yang terbebas dari praktik maladministrasi tentu saja tidak dapat bekerja sendirian. Usaha untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan partisipasi dari masyarakat, sebagaimana diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berbunyi:

- 1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan
- 2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik
- 3) Masyarakat dapat membentuk Lembaga pengawas pelayanan publik
- 4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah

Berdasarkan pernyataan di atas, menunjukkan keseriusan pemerintah dalam melibatkan masyarakat untuk membuat kebijakan. Seperti yang disebutkan dalam ayat 1 diatas, menunjukkan bahwa mulai dari perumusan sampai dengan evaluasi dalam hal pelayanan publik harus melibatkan masyarakat.

Dalam hal peran serta masyarakat ini, selain diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga diperkuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam peraturan Pemerintah tersebut telah diatur mulai dari Pasal 40 sampai 47 yang berbunyi sebagai berikut:

Pasal 40

Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel

Pasal 41

Pengikutseertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 40 mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

- a. Penyusunan kebijakan Pelayanan publik
- b. Penyusunan Standar Pelayanan
- c. Pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. Pemberian penghargaan

Pasal 42

- (1) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 41 disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta Pihak Terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media masa.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 43

Pengikursertaan Masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud Pasal 41 huruf c diwujudkan dalam bentuk:

- a. Pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan
- b. Pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
- c. Pengawasan terhadap pengenaan sanksi

Pasal 44

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam pasal 41 huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

Pasal 45

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 mengacu pada prinsip sebagai berikut:

- a. Terkait langsung dengan Masyarakat pengguna pelayanan
- b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
- c. Mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman Masyarakat

Pasal 46

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 41 dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap Pelayanan Publik

Pasal 47

Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada Penyelenggara atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

Selain diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 43 Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik yang berbunyi sebagai berikut:

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berperan serta dalam melakukan penyelenggaraan Pelayanan Publik
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada saat proses penyusunan standar, pelaksanaan, evaluasi dan pemberian penghargaan
- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan melalui:
 - a. Kerja sama
 - b. Pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat
 - c. Turut serta merumuskan standar pelayanan publik
 - d. Peningkatan kemandirian, pemberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 - e. Pembentukan Lembaga Pengawas Pelayanan Publik
 - f. Pengawas terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 - g. Pemberian penghargaan atau bentuk apresiasi kepada penyelenggara yang memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai peraturan perundang-undangan; dan/atau
 - h. Pemberian saran dan/atau pendapat dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (3) diatur dalam Peraturan Gubernur

Dengan adanya Peraturan Pemerintah dan Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta tersebut diatas, merupakan penegas bahwa

pemerintah wajib mengikutsertakan masyarakat dalam pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik hendak diatur dalam peraturan pemerintah. Dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 serta Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 merupakan kelanjutan yang membuktikan bahwa masyarakat wajib diikutsertakan dalam pelayanan publik.

Sehubungan dengan hal tersebut, mendorong masyarakat untuk membentuk sebuah komunitas yang bernama Komunitas Sahabat Ombudsman sebagai implimentator dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Komunitas Sahabat Ombudsman terdapat di beberapa wilayah yaitu Kupang, Riau, Sulawesi Barat, Yogyakarta dan Semarang. Di Yogyakarta Komunitas Sahabat Ombudsman dibagi menjadi tiga yaitu: Komunitas Jendela Publik (KJP), Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik (KP4) dan Sahabat Pelajar Ombudsman.

Komunitas Sahabat Ombudsman adalah bagian dari masyarakat yang mempunyai atensi atau kepedulian dan kekhawatiran terhadap masalah pelayanan publik dan mendorong masyarakat lain untuk aktif mengawasi pelayanan publik serta mempunyai korespondensi dengan Ombudsman. Tujuan dan fungsi dari Komunitas Sahabat Ombudsman adalah memberikan informasi dan mengedukasi masyarakat mengenai pelayanan publik,

maladministrasi serta mengadvokasi pelaporan maladministrasi dari masyarakat.

Dalam penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu dalam partisipasi masyarakat. Komunitas Sahabat Ombudsman di Yogyakarta sebagai implementator mempunyai program-program atau kegiatan untuk menerapkan kebijakan tersebut. Sehingga perlu mengetahui apakah program-program atau kegiatan tersebut telah berjalan dengan baik atau belum berjalan dengan baik, maka peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai, mengenai penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu dalam partisipasi masyarakat untuk menjadikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam penelitian ini dengan judul:

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK BERKAITAN DENGAN PARTISIPASI MASYARAKAT (STUDI KASUS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN YOGYAKARTA)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan yang muncul di dalamnya, yaitu:

1. Penyelenggaraan pelayanan publik masih kurang baik ditandai dengan masih banyaknya penyelewengan dan penyimpangan yang disebut maladministrasi

2. Di Yogyakarta masih banyak terjadi maladministrasi pelayanan publik, ditandai dengan adanya laporan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan DIY pada tahun 2018- 2020 yaitu 390 aduan dan 732 konsultasi.
3. Dalam penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat upaya menjadikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, belum diketahui apakah sudah berjalan dengan baik atau belum.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian yang baik adalah penelitian yang terfokus pada permasalahan yang diangkat. Oleh karena itu, apabila terdapat banyak permasalahan, tetapi yang akan diteliti hanya masalah-masalah tertentu saja, maka perlu ada pembatasan masalah yang disertai keterangan mengapa masalah yang diteliti tersebut perlu dibatasi. Dari beberapa identifikasi masalah di atas, perlu diperjelas batasan atau ruang lingkup persoalan yang akan dikaji. Agar skripsi ini terarah pembahasannya, maka peneliti membatasi masalah penelitian tentang implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di Yogyakarta.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil suatu rumusan masalah pokok sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat (Studi Kasus di Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta)?
2. Apa kendala dan solusi dalam implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat (Studi Kasus di Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta)?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat (Studi Kasus di Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta).
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi dalam implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat (Studi Kasus di Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta).

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi peneliti maupun yang bagi yang diteliti. Adapun manfaat diharapkan adalah sebagai berikut:

a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini, diharapkan masyarakat akan lebih mengerti dan memahami mengenai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat.

b. Bagi Akademisi Hukum

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh wawasan dan pengetahuan mengenai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam sebuah skripsi yang membahas dan menguraikan mengenai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di wilayah Yogyakarta.

Sistematika skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, dimana antara bab satu dengan bab lainnya saling berkaitan dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan, yang secara ringkas disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai telaah tentang pelayanan publik dan maladministrasi pelayanan publik.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai tata cara dalam melakukan penelitian, yaitu untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi ini yaitu pendekatan penelitian, jenis penelitian, bahan penelitian dan teknik pengumpulan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian beserta pembahasannya yang meliputi, implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di wilayah Yogyakarta, kendala serta solusi dalam implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di wilayah Yogyakarta

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Skripsi yang akan penulis teliti ini merupakan suatu permasalahan yang berhubungan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang hendak penulis cantumkan sebagai bahan kajian dan perbandingan. Penelitian yang hendak dijadikan sebagai bahan kajian sangat berhubungan erat dengan substansi pembahasan yang hendak diteliti, yaitu tentang komunitas peduli pelayanan publik. Adapun penelitian tersebut inti pokoknya akan penulis jabarkan dalam tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1: Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Hasil dan Pembahasan
1.	Rindra Herlambang	<i>Konco</i> Ombudsman: Jejaring Informal Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan Media dan Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana networking yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan konco Ombudsman dalam upaya pengawasan pelayanan publik pada tahun 2016-2018 ? 2. Bagaimana peran konco Ombudsman sebagai jejaring Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam pengawasan pelayanan publik? 	<p>Konco Ombudsman berarti networking ini berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat untuk melakukan pengawasan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengawasan yang dilakukan konco Ombudsman adalah bentuk pengawasan eksternal, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik di Jawa Tengah. Hasil dari networking ini dapat dilihat dari peran konco Ombudsman. Konco media berperan menyampaikan informasi terkait kejanggalan pelayanan publik kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, menyampaikan kegiatan, hasil temuan, dan investigasi dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kepada publik hingga menjadi moderator yang memfasilitasi dialog dan interaksi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan masyarakat. Lalu konco komunitas berperan memberikan kritik, saran, dan masukan kepada instansi penyedia pelayanan publik, memberikan informasi dan laporan</p>

				<p>mengenai dugaan maladministrasi pelayanan publik dan ikut terlibat pengawasan terhadap kebijakan publik mulai dari saat perumusan dan implementasinya</p> <p>Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi program partisipasi masyarakat Ombudsman RI provinsi Riau dalam meningkatkan pengetahuan sahabat ombudsman mengenai maladministrasi bernilai sangat efektif. Tujuh komponen yang dijadikan dalam kuesioner tersebut memiliki skor rata-rata efektivitas yang bermakna sangat efektif. Ketujuh komponen ini menerangkan bahwa sahabat ombudsman Provinsi Riau mengetahui program partisipasi masyarakat mencakup tujuh komponen dalam program public relations agar program ini mencapai tujuan komunikasi yang efektif di dalamnya. Namun, meskipun hasil menunjukkan bahwa program partisipasi masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau tersebut sangat efektif dalam meningkatkan pengetahuan sahabat ombudsman mengenai maladministrasi, hal tersebut tentunya berbeda dengan data Inperma</p>
--	--	--	--	--

				yang menyatakan bahwa rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai maladministrasi sehingga diperlukan untuk ditinjau kembali agar program dari ombudsman sendiri mampu meningkatkan pengetahuan masyarakat luas dengan mencapai audiens lebih luas lagi.
2.	Vania Ramadhani	Efektivitas Program Partisipasi Masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Pengetahuan Sahabat Ombudsman Mengenai Maladministrasi	Komunikasi Partisipasi Masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau dalam meningkatkan pengetahuan sahabat ombudsman mengenai maladministrasi?	Seberapa besar efektivitas komunikasi pada program partisipasi masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau dalam meningkatkan pengetahuan sahabat ombudsman mengenai maladministrasi? Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi program partisipasi masyarakat Ombudsman RI provinsi Riau dalam meningkatkan pengetahuan sahabat ombudsman mengenai maladministrasi bernilai sangat efektif. Tujuh komponen yang dijadikan dalam kuesioner tersebut memiliki skor rata-rata efektivitas yang bermakna sangat efektif. Ketujuh komponen ini menerangkan bahwa sahabat ombudsman Provinsi Riau mengetahui program partisipasi masyarakat mencakup tujuh komponen dalam program public relations agar program ini mencapai tujuan komunikasi yang efektif di dalamnya. Namun, meskipun hasil menunjukkan bahwa program partisipasi masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau tersebut sangat efektif dalam meningkatkan pengetahuan sahabat ombudsman mengenai maladministrasi, hal

				tersebut tentunya berbeda dengan data Inperma yang menyatakan bahwa rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai maladministrasi sehingga diperlukan untuk ditinjau kembali agar program dari ombudsman sendiri mampu meningkatkan pengetahuan masyarakat luas dengan mencapai audiens lebih luas lagi.
3.	Fitri Rahhayu	Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan Dalam Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik? 2. Apa saja faktor penghambat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan dalam Mengawasi penyelenggara pelayanan Publik? 	Hasil dan pembahasan: Setelah melakukan Analisa terhadap, dapat ditarik kesimpulan bahwa peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan telah berjalan sebagaimana yang diatur oleh Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik dan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia telah menjalankan fungsi dan perannya seperti yang telah diatur oleh pemerintah pusat. Namun masih banyak masyarakat Sumatera Selatan belum mengenal lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Terlihat dari jumlah laporan pengaduan masyarakat yang terkait dengan pelayanan publik hanya ada 164 laporan di tahun 2014. Dengan ini

				kenyataannya masyarakat yang mengalami kasus yang terkait dengan pelayanan publik masih ada yang tidak tahu akan melapor kepada pihak mana yang bisa di minta pertanggungjawaban atas pelayanan publik yang kurang efektif.
--	--	--	--	---

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu dimana penelitian ini terfokus pada bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di wilayah Yogyakarta, selain itu penulis juga akan membahas tentang kendala yang dalam implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di wilayah Yogyakarta,serta solusi untuk mengatasi kendala dalam implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di wilayah Yogyakarta.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Implementasi

Implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan. Pemikiran tersebut dikuatkan dengan pernyataan Edwards III bahwa tanpa implementasi yang efektif keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan *output* atau *outcomes* bagi masyarakat.

Menurut Agustino, implementasi ialah proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melaksanakan suatu kegiatan atau aktivitas, sehingga pada akhirnya akan memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan ataupun sasaran kebijakan itu sendiri.

Menurut Ripley dan Franklin implementasi merupakan apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible Output*). Implementasi mencakup tindakan-tindakan oleh sebagai actor, khususnya para birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan.

Menurut Grindle tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkge*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan dapat direalisasikan sebagai dampak sari suatu kegiatan pemerintah.

2.2.2 Model Implementasi

a. Model Model Implementasi oleh Goerge C. Edward III

Dalam model implementasi yang dikembangkan oleh Goerge C. Edward III berspektif *top down* yang dinamakan *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Dalam pendekatan teori ini terdapat empat variabel yang mempengaruhi keberhasilan implelementasi, yaitu:

1) Komunikasi

Menurutnya komunikasi sangat sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan.

2) Sumber Daya

Meski isi kebijakan sudah dibahas secara jelas serta konsisten, namun apabila pelaksana kekurangan sumberdaya untuk merealisasikan, maka implementasi tidak dapat berjalan dengan baik. Sumber daya tersebut berwujud sumber daya manusia.

3) Disposisi

Watak atau kepribadian yang dimiliki oleh pelaksana, misalnya komitmen, bersikap jujur dan demokratis. Bila pelaksana memiliki disposisi yang baik, maka implementator tersebut dapat melaksanakan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Namun, jika implementator memiliki pandangan yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan menjadi tidak berjalan dengan baik.

4) Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas menjalankan kebijakan memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap pelaksana kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah "*Standard Operating Procedure (SOP)* dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang

rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel”.

b. Model Implementasi oleh Donald Van Metter dan Carl Van Horn

Menurutnya terdapat enam variable yang mempengaruhi kinerja kebijakan, yaitu:(Agostiono, 2010)

1) Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur keberhasilannya jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan.

2) Sumber Daya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia.

3) Karakteristik Agen

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta sesuai dengan para agen pelaksananya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

4) Sikap/Kecenderungan Para Pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi orang-orang yang terkait langsung terhadap kebijakan yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan.

5) Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksana

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

6) Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi penyebab dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan.

c. Model Implementasi oleh Ripley dan Franklin

(Dalam Rosmalia, 2015) Menurutnya keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh tiga variabel, yaitu:

1) Tingkat kepatuhan pada ketentuan yang berlaku

Tingkat keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur dengan melihat tingkat kepatuhan terhadap isi kebijakan dengan mandat yang telah diatur.

2) Lancarnya Pelaksanaan Rutinitas Fungsi

Keberhasilan implementasi kebijakan dapat ditandai dengan lancarnya rutinitas fungsi dan tidak adanya masalah yang dihadapi.

3) Terwujudnya Kinerja dan Dampak yang Dikehendaki

Dengan adanya kinerja dan dampak yang baik merupakan wujud keberhasilan implementasi kebijakan.

d. Model Kebijakan Brian W.Hogwood dan Lewis A. Gun

Menurutnya untuk dapat mengimplementasikan kebijakan secara sempurna (*perfect implementation*) maka diperlukan beberapa persyaratan tertentu, yaitu:

- 1) Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan/instansi pelaksana tidak akan menimbulkan gangguan/kendala yang serius.
- 2) Tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai.
- 3) Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia.
- 4) Kebijakan yang akan diimplementasikan didasari pada hubungan kausalitas yang handal.
- 5) Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungannya.
- 6) Hubungan saling ketergantungan harus kecil.

- 7) Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan.
- 8) Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat.
- 9) Komunikasi dan koordinasi yang sempurna.
- 10) Pihak-pihak yang memiliki wewenang/kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

e. Model Mazmanian dan Sabateir

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni “karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*). (Subarsono, 2012)

2.3 Landasan Konseptual

Berdasarkan uraian yang terdapat pada landasan teori, peneliti akan menggunakan model implementasi yang dikemukakan oleh Ripley dan Franklin yang berpendapat bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh tiga variabel, yaitu:

1. Tingkat kepatuhan pada ketentuan yang berlaku

Kepatuhan para implementor dalam melaksanakan kebijakan yang tertuang dalam dokumen kebijakan (dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, atau program.

2. Lancarnya Pelaksanaan Rutinitas Fungsi

Keberhasilan implementasi kebijakan dapat ditandai dengan lancarnya rutinitas fungsi dan tidak adanya masalah yang dihadapi.

3. Terwujudnya Kinerja dan Dampak yang Dikehendaki.

Dengan adanya kinerja dan dampak yang baik merupakan wujud keberhasilan implementasi kebijakan.

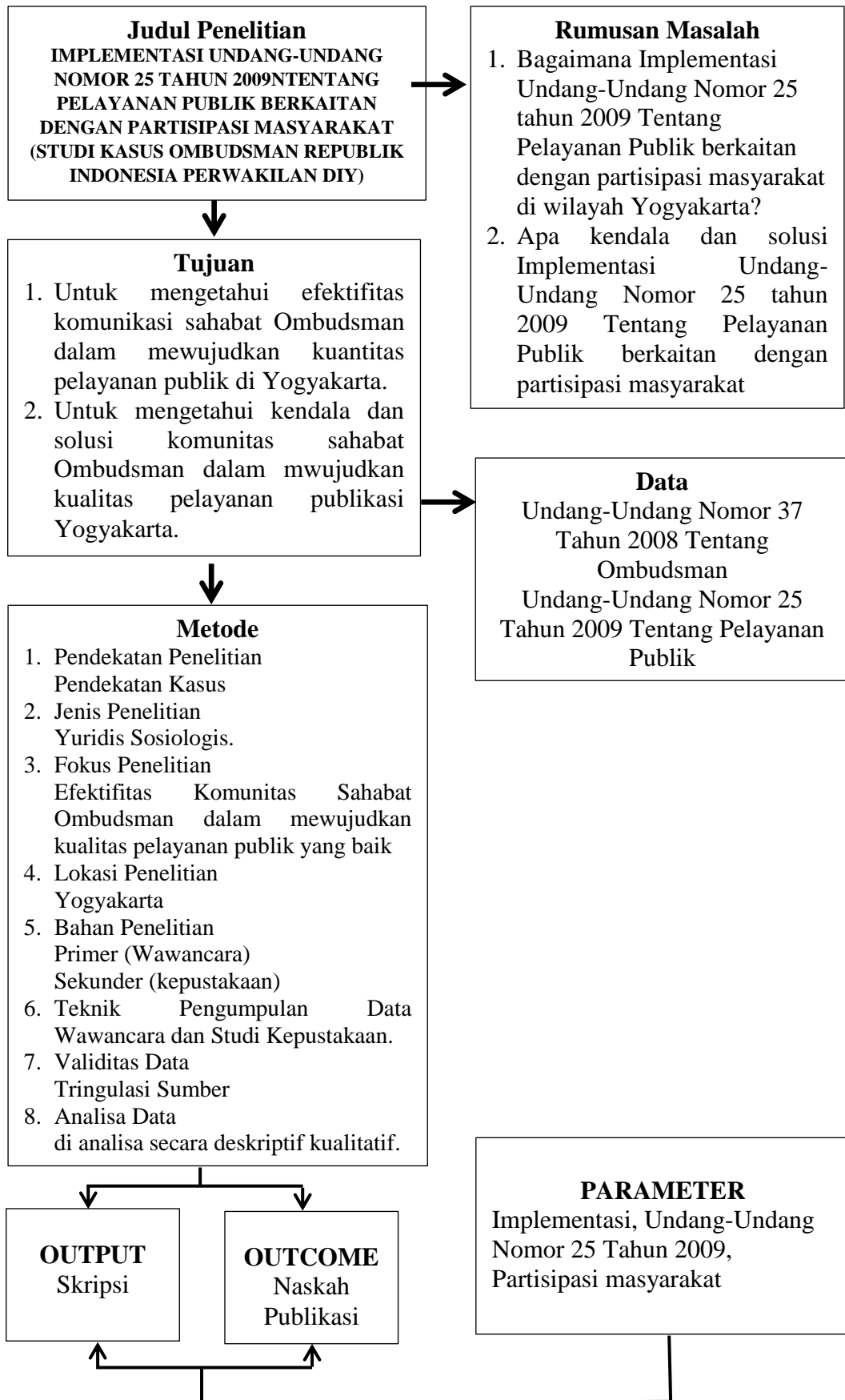
Peneliti akan menghubungkan model tersebut sebagai indikator dengan mengamati langsung di lapangan, sehingga peneliti mendapatkan hasil penelitian, mengenai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di wilayah Yogyakarta sudah berjalan dengan baik atau belum yang akan peneliti paparkan dalam bab pembahasan.

2.4 Kerangka Berfikir

Dalam implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di Yogyakarta yang dilakukan oleh Komunitas Sahabat Ombudsman telah berupaya secara maksimal. Namun demikian, belum tentu setiap proses dalam upaya tersebut dapat terwujud. Sehingga perlu dikaji apa saja yang menjadi problematika penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di Yogyakarta. Melalui wawancara langsung akan didapatkan beberapa informasi dan data yang berguna untuk Analisa dalam bab pembahasan. Peneliti meyakini terdapat beberapa peningkatan kualitas pelayanan publik yang terlihat namun keyakinan tersebut diimbangi dengan realita di Yogyakarta. Langkah-

langkah apa saja yang dilakukan oleh Komunitas Sahabat Ombudsman dalam penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di Yogyakarta agar pelayanan publik berjalan dengan baik. Hal ini akan peneliti rinci dalam bab pembahasan.

Bagan 1. Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian hukum merupakan suatu aktivitas ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika tertentu yang bertujuan mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan cara menganalisisnya. Kecuali itu, maka juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut, untuk setelah itu mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan (Soekanto, 1983).

Riset hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, ataupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Hal tersebut sesuai dengan karakter pespektif ilmu hukum (Marzuki, 2005). Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kasus. Pendekatan kasus merupakan salah satu jenis pendekatan dalam penelitian hukum normatif dimana peneliti membangun argumentasi hukum dalam prespektif permasalahan konkrit yang terjadi di lapangan, tentunya permasalahan tersebut erat kaitanya dengan permasalahan atau kejadian hukum yang terjadi di lapangan. Untuk itu biasanya jenis pendekatan ini bertujuan untuk mencari nilai kebenaran serta jalan keluar terhadap persitiwa hukum yang terjadi sesuai prinsip-prinsip keadilan (Marzuki Peter Mahmud, 2005).

Untuk meneliti permasalahan dalam penelitian ini, peneliti akan menghubungkan permasalahan pelayanan publik yang ditangani atau diadvokasi oleh Komunitas Sahabat Ombudsman dengan diperoleh langsung di lapangan, yaitu wawancara dengan responden terkait dengan permasalahan penelitian. Peneliti juga menggunakan data dari berbagai sumber, antara lain Undang-Undang, jurnal dan buku sebagai pedoman.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis yang dengan kata lain merupakan jenis penelitian hukum sosiologis serta dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku dan apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat (Arikunto, 2002). Atau dengan kata lain ialah suatu penelitian yang dilakukan terhadap kondisi sesungguhnya atau kondisi nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui serta menemukan fakta-fakta dan informasi yang diperlukan, setelah data yang diperlukan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi permasalahan yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah (Waluyo, 2002). Penelitian ini hendak mengetahui bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di wilayah Yogyakarta dan mengetahui kendala yang dihadapi serta solusi untuk mengatasi kendala dalam penerapan Undang-Undang Nomor Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di wilayah Yogyakarta . Karena dalam penelitian penulis memerlukan data yang diperoleh harus dengan terjun langsung ke lapangan dan masyarakat.

3.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini difokuskan pada implementasi Undang-Undang Nomor Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di wilayah Yogyakarta. Untuk mengetahui apakah penerapan ini Undang-Undang Nomor Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat sudah berjalan dengan baik atau belum dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang di Yogyakarta dan kendala yang dihadapi serta solusi untuk mengatasi kendala dalam penerapan Undang-Undang Nomor Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di wilayah Yogyakarta.

3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti lakukan untuk memperoleh data dari Komunitas Sahabat Ombudsman yang berada di Yogyakarta yang terdiri dari: Lembaga Ombudsman RI Perwakilan DIY, Komunitas Jendela Publik (KJP), Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik (KP4) dan Sahabat Pelajar Ombudsman.

3.5 Bahan Penelitian

Pengumpulan data merupakan tindakan awal yang dilakukan sebelum melakukan analisis lebih jauh. Bahan penelitian yang dimaksud dikategorikan dalam dua jenis, yaitu:

- a. Bahan data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung yaitu wawancara dengan Lembaga Ombudsman RI Perwakilan DIY dan

Komunitas Sahabat Ombudsman (KJP, KP4, dan Sahabat Pelajar Ombudsman) di Yogyakarta.

- b. Bahan data sekunder yaitu data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder merupakan studi literatur seperti buku, jurnal, berbagai hasil penelitian yang berkaitan erat dengan pelayanan publik dan Undang-Undang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah dengan observasi dan wawancara terhadap narasumber dan informan. Wawancara ini dilakukan dengan metode *depth interview* (wawancara langsung secara mendalam). Teknik pengumpulan bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara studi literatur. Teknik tersebut dijalankan dengan mencari bahan hukum sekunder yang berupa peraturan perundang-undangan yang berkekuatan hukum tetap, buku-buku, pendapat para ahli, dan jurnal ilmiah.

3.7 Validitas Data

Setelah pengumpulan data selesai dilakukan, maka Langkah selanjutnya yang peneliti lakukan adalah mengkaji ulang data-data yang sudah diperoleh dengan menggunakan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, dimana peneliti membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing-masing sumber atau informan penelitian sebagai pembanding untuk mengecek kebenaran informasi yang didapatkan. Apakah

data tersebut sudah sesuai dengan karakteristik permasalahan sehingga data tersebut sesuai keasliannya.

3.8 Analisis Data

Analisis data yang peneliti gunakan dengan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif menggunakan data dan informasi yang diperoleh berhubungan dengan implementasi Undang-Undang Nomor Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di wilayah Yogyakarta kemudian dianalisis dengan membuat beberapa kesimpulan berdasarkan permasalahan yang ditemukan di lapangan. Data-data tersebut kemudian disusun dan dimasukkan kedalam bagian-bagian penulisan skripsi yang peneliti susun.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terhadap implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat di Yogyakarta yang telah diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Komunitas Sahabat Ombudsman sebagai implementator dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat mempunyai program-program seperti melakukan advokasi terhadap permasalahan pelayanan publik yaitu terhadap kondisi jalan yang membahayakan pada Jalan Selokan Mataran di Dukuh Santren, Kelurahan Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman dan KP4 melakukan pendampingan mengenai permasalahan pemasangan internet oleh provider di Padukuhan Joho, Kelurahan Condongcatur, Kapanewon Depok, Kabupaten Sleman ,melakukan seminar atau penyuluhan kepada masyarakat, dan melakukan survei mengenai pelayanan publik.
2. Adanya faktor kendala atau penghambat komunitas Komunitas Sahabat Ombudsman sebagai implementator Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat yaitu masih sulit untuk menggerakkan para anggotanya, instansi dan masyarakat masih ada yang belum mengetahui adanya Komunitas Sahabat Ombudsman, pada waktu pandemi seperti sekarang

ini, kegiatan-kegiatan menjadi terhambat bahkan tidak dapat dilaksanakan. Selain itu, Lembaga Ombudsman RI Perwakilan DIY belum menetapkan Komunitas Sahabat Ombudsman secara tertulis atau legalitas.

3. Solusi untuk mengatasi kendala yaitu Memilih dan memilah isu-isu yang menarik, sehingga para anggota lebih antusias, membagikan *leaflet* ketika mengadakan penyuluhan atau seminar,

5.2 Saran

1. Meningkatkan kinerja para anggota-anggotanya agar Komunitas Sahabat Ombudsman baik itu KJP, KP4 dan Sahabat Pelajar Ombudsman sebagai implementator Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat berjalan lebih baik lagi, sehingga implementasi dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berjalan dengan baik.
2. Membuat program-program yang lebih banyak dan lebih menarik, sehingga masyarakat tertarik untuk berpartisipasi dalam program-program tersebut dan masyarakat semakin antusias, sehingga masyarakat menjadi semakin peduli akan pelayanan publik dan adanya maladministrasi
3. Komunitas Sahabat Ombudsman sebagai implementator Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat harus lebih berkontribusi dan berperan aktif meningat peran Komunitas Sahabat Ombudsman sangat

dibutuhkan untuk membantu kinerja Ombudsman RI Perwakilan
Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

- Agostiono. (2010). *"Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn"*. Jakarta: Rajawali Press.
- Arikunto, S. (2002). *"Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik"*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marzuki Peter Mahmud. (2005). *"Penelitian Hukum"*. Jakarta: Prenada Media.
- Soekanto, S. (1983). *"Penegakan Hukum"*. Bandung: Bina Cipta.
- Subarsono. (2012). *"Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)"*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Waluyo, B. (2002). *"Penelitian Hukum Dalam Praktek"*. Jakarta: Sinar Grafika.

b. Jurnal

- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3). <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Mulyadi, M. (2011). Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 134. <https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>
- Solechan. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 1, 67–89. <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>
- Su'udia, C., Supriyono, B., & Noor, I. (2015). *Pengawasan Ombudsman dan Komisi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mengurangi Maladministrasi (Studi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Komisi Pelayanan Publik dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang)*. 4(2), 228–235.
- Rosmalia, S. (2015). Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1999 Tentang Pengendalian Pencemaran dan/atau Perusakan Laut (Studi Kasus Wilayah Laut Marunda Jakarta Utara). *Eprints Repo Untirta*. <http://eprints.untirta.ac.id/593/>
- Herlambang, R. (2019). Konco Ombudsman: Jejaring Informal Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan Media dan Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik. *Eprints.Undip.Ac.Id*.

c. Website

<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2019#:~:text=%C3%8Fa%20memaparkan%20bentuk%20maladministrasi%20penundaan,%2C7%20%25%20atau%20967%20pengaduan>

<https://www.simpony.net/laporan-tahunan-lo-diy-sektor-properti-paling-banyak-mendapat-laporan-dari-masyarakat/>

d. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang

Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik