

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG - UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN BOYOLALI
(Studi Kasus di Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging)



Diajukan Untuk Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum pada Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :
EDDY SASONGKO SAPUTRO
NIM:C100140182

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the end.

(Dr. Nuria Siswi Enggarini, S.H., M.H.)

HALAMAN PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG - UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN BOYOLALI
(Studi Kasus di Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging)

Yang ditulis oleh :

EDDY SASONGKO SAPUTRO

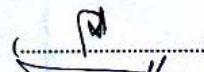
C.100.140.182

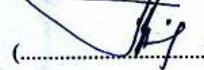
Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Kamis, 15 Februari 2018
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji :

1. Dr. Nuria Siswi Enggarini, S.H., M.H.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Prof. Dr. Harun, S.H., M.H.
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Jaka Susila, S.H., M.H., M.Si
(Anggota II Dewan Penguji)





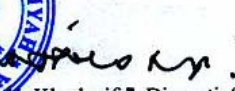


Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta




H. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

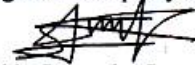
Nama : Eddy Sasongko Saputro
NIM : C100140182
Alamat : Dk. Pirengan RT 06/RW 01, Ds. Batan, Kec. Banyudono,
Kab. Boyolali, Jawa Tengah

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Surakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam masalah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku diperguruan tinggi.

Surakarta, 8 Februari 2018

Yang membuat pernyataan



Eddy Sasongko Saputro

NIM. : C100.140.182

MOTTO

“Khoirunnas Anfa’uhum linnas”

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia”

(HR. Buhori Muslim)

Janganlah kamu bersikap lemah dan jangan pula bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya) jika kamu orang-orang yang beriman

(Q.S Ali Imran :139)

Jangan tanya apa yang diberikan negara kepadamu, tetapi bertanyalah pad dirimu apa yang kau berikan kepada negaramu

(John F. Keneddy)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT. yang senantiasa memberikan cinta dan kasih sayangnya kepada penulis.
2. Bapak dan Ibu tercinta selaku orangtuaku yang selalu memotivasiku untuk segera menyelesaikan tugas ini.
3. Saudaraku tercinta Enny Sulistyoningsih, S.Kom. yang selalu memberi suport dan masukan dalam mengerjakan tugas ini.
4. Seorang yang akan mendampingi kelak menjadi makum dan menjadi ibu dari anak - anakku.
5. Teman - temanku seperjuangan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang angkatan 2014.
6. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG - UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN BOYOLALI
(Studi Kasus di Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging)**

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta

esasongko@yahoo.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk mensejahterakan masyarakat. Meskipun sudah berjalan dengan semestinya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintah yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan publik diatur dalam UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam pelaksanaan pelayanan publik didasarkan pada pasal 4 harus berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Rumusan masalah dalam penelitian ini membahas terkait dengan masalah pelaksanaan pelayanan publik di Unit Pelaksanaan Teknis Pasar Umum Pengging Kabupaten Boyolali. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis-empiris dan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini terletak di Desa Dukuh, Kecamatan Banyudono, Kabupaten Boyolali.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelaksanaan Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Public service a fundamental aspect in the administration of government for the welfare of society. Although it has been running properly the public government is still faced with the government system that has not been effective, efficient, and the quality of human resources apparatus that has not been sufficient. It is seen there are still many complaints and integration of community either directly or indirectly. Public Services need to be seen as an effort to meet the needs and rights of the community. Public services are regulated in UU No. 25/2009 about publik services, in the implimentation of the public services in based on article four shall based on the public interest, legal certainty, equality of rights, balance of rights and oblogations, profesionalism, participative, equation of treatment/non-discriminatory, openness, accountability, facilities and special treatment for vulnerable groub, puntuality, and seep, ease and affordability. The formulation of the problem in this research discusses related to the problem Of the implementation of public services in the Unit of Technical Market General Pengging Boyolali District. This research uses a kind of juridical empirical research and qualitative descriptive approach method. The location of this research is located in Dukuh Village, Banyudono Sub-District, Boyolali District.

Keywords : Public Services, Implementation of Public Services, Quality of Public Services

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji hanya untuk Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang senantiasa memberikan nikmat kepada kita baik itu nikmat Islam dan Nikmat iman serta melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW sang pencerah peradaban, sang revolusioner sejati yang membawa umat-Nya dari zaman jahilliah menuju zaman islamiyah.

Puji syukur atas rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang - Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Boyolali (Studi Kasus Unit Pelaksanaan teknis Pasar Umum Pengging)”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat sarjana hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan tidak hanya dari penulis saja, namun bantuan dan dukungan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikannya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Nuria Siswi Enggarini, S.H., M.H, yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan dalam mengerjakan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum yang telah ikhlas memberikan ilmu-ilmunya selama penulis menjadi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta sejak 2014 hingga mendapat gelae strata 1 Hukum.
5. Bapak dan Ibu karyawan Tata Usaha Fakultas Hukum, yang senantiasa selalu memberikan informasi kepada mahasiswanya.

6. Teman-teman angkatan 2014, Ning setiawan, Pengku Anggoro Wibisono, Hery Purwanto, Ridzwan Ramadhan dan lain-lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat ketika kesulitan dalam mengerjakan.
7. Pihak-pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikan skripsi ini.

Semoga ilmu yang diperoleh menjadikan sebuah kebaikan dan bisa menjadikan sebuah bekal untuk menatap masa depan yang lebih baik lagi.

Dengan penuh kesadaran dan keterbatasan penulis mengucapkan banyak terimakasih atas terselesainya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadikan referensi untuk kedepannya.

Wasalamualaikum wr. wb

Surakarta,

Eddy Sasongko Saputro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACTIONS	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Pemikiran	7
F. Metode Penelitian	9
G. Sistematika Skripsi	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Tinjauan Umum Tentang Negara Hukum	15
B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik	21
C. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan Publik	37
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Pelayanan Publik Di Unit Pelaksanaan Teknis Pasar Umum Pengging	49
B. Deskripsi Hasil Penelitian	56
1. Pelayanan Publik di Unit Pelaksanaan Teknis Pasar Umum Pengging sesuai dengan prinsip-prinsip UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik	56

2. Pelaksanaan Pelayanan Publik dan Kendala di Unit Pelaksanaan Teknis Pasar Umum Pengging di Kabupaten Boyolali.	57
BAB IV PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
DAFTAR PUSTAKA	