



**PENERAPAN ASAS RESPONSIVITAS
MELALUI LAYANAN WHATSAPP
PENGADUAN ONLINE AAF
SALAHUDIN (WADUL ALADIN) DI
KOTA PEKALONGAN**



JAZALATUL NI'MAH

NIM. 1521145

2025



**PENERAPAN ASAS RESPONSIVITAS
MELALUI LAYANAN WHATSAPP
PENGADUAN ONLINE AAF
SALAHUDIN (WADUL ALADIN) DI
KOTA PEKALONGAN**



www.pekalongankota.go.id www.keminfo.pekalongankota.go.id spemidptpika.diklatrimo pekalongankota.go.id

JAZALATUL NI'MAH

NIM. 1521145

2025

**PENERAPAN ASAS RESPONSIVITAS MELALUI
LAYANAN WHATSAPP PENGADUAN ONLINE AAF
SALAHUDIN (WADUL ALADIN) DI KOTA
PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)



Oleh:

JAZALATUL NI'MAH
NIM. 1521145

**PROGRAM STUDI HUKUM TATANEGARA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

**PENERAPAN ASAS RESPONSIVITAS MELALUI
LAYANAN WHATSAPP PENGADUAN ONLINE AAF
SALAHUDIN (WADUL ALADIN) DI KOTA
PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)



Oleh:

JAZALATUL NI'MAH

NIM. 1521145

**PROGRAM STUDI HUKUM TATANEGARA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nam : Jazalatul Ni'mah

NIM : 1521145

Judul Skripsi : Penerapan Asas Responsivitas Pada Layanan WhatsApp
Pengaduan Online Aaf Salahudin (WADUL ALADIN) di Kota
Pekalongan

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, penulis bersedia mendapatkan sanksi akademik yaitu dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 5 Juni 2025

Yang Menyatakan,



Jazalatul Ni'mah

NOTA PEMBIMBING

Syarifa Khasna, M.Si.

jl. Pahlawan, Rowolaku, Kec.Kajen, Kab.Pekalongan

Lamp : 2 (dua) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Jazalatul Ni'mah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah

c.q. Ketua Prodi Hukum Tatanegara

di

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Jazalatul Ni'mah

NIM : 1521145

Judul Skripsi : Penerapan Asas Responsivitas Melalui Layanan WhatsApp

Pengaduan Online Aaf Salahidin (WADUL ALADIN) di Kota
Pekalongan

Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekalongan, 5 Juni 2025

Pembimbing.



Syarifa Khasna, M.Si.
Nip. 199009172019032012

PENGESAHAN

on Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan,

gesahkan Skripsi atas nama :

: Jazalatul Ni'mah

: 1521145

: Hukum Tata Negara

ram Studi

al Skripsi

: Penerapan Asas Responsivitas Melalui Layanan WhatsApp Pengaduan

Online Aaf Salahidin (WADUL ALADIN) di Kota Pekalongan

h diujikan pada hari Rabu tanggal 2025 dan dinyatakan LULUS, serta telah disesuaikan dengan
lukan dan saran dari penguji.

gesahan ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing

Syarifa Khasna, M.Si.

NIP.199009172019032012

Dewan penguji

Penguji I

Ahmad Fauzan, M.S.I

NIP. 198609162019031014

Penguji II

Hairus Saleh, M.A

NIP. 198805152022031001



Pekalongan, 15 Juli 2025

Disahkan Oleh

Dekan

Prof. Dr. H. Maghfur, M.Ag.

NIP. 197305062000031003

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil ‘alamin segala puji bagi Allah ﷻ Tuhan semesta alam, dengan rahmat dan hidayahnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu dihaturkan kepada junjungan kita Nabi Agung Nabi Muhammad ﷺ suri tauladan yang membawa cahaya ilmu dan kebijaksanaan. Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, doa, dan pengetahuan selama menuntut ilmu. Hormat terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Sunardi dan Ibu Zulaikha tercinta, yang selalu mendoakan kebaikan anak-anaknya, selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan dan motivasi penuh. Berkat dukungan dari Bapak dan Ibu, penulis dapat menyelesaikan pendidikan di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Kepada seseorang yang sangat penting bagi hidup saya, Mas Andi. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik waktu, tenaga, maupun materi. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui
3. Kepada ibu Syarifa Khasna, M.Si. selaku Dosen pembimbing skripsi yang tidak pernah lelah untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu selama proses penelitian ini.
4. Kepada teman-teman seperjuangan Hukum Tatanegara angkatan 2021, semangat untuk kalian semua, semoga dipermudah segala urusannya menuju kelulusan.
5. Dan terakhir, terimakasih kepada diri saya sendiri yang selalu mengusahakan semua hal agar terlihat baik-baik saja. Terimakasih sudah sekuat ini dan bertahan sampai sejauh ini. Terimakasih selalu berusaha dan tidak menyerah walau sering merasa putus asa. Apresiasi sebesar- besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga tetap rendah hati, karena ini baru awal

dari semuanya. Selamat berpetualang di level kehidupan selanjutnya, tugasmu belum selesai perjalananmu masih panjang, tetaplah menjadi perempuan yang kuat, perluas lagi sabarnya, perbanyak ikhlas, dan tetaplah bersyukur dalam setiap keadaan.



MOTTO

Jika bukan karena Allah yang memampukan,
aku mungkin sudah lama menyerah
(Q.S Al-Insyirah: 05-06)



ABSTRAK

Ni'mah, Jazalatul, 2025. Penerapan Asas Responsivitas Melalui Layanan WhatsApp Pengaduan Online Aaf Salahudin (WADUL ALADIN) di Kota Pekalongan. Skripsi Program Studi Hukum Tata Negara. Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Pembimbing Ibu Syarifa Khasna, M.Si.

Penelitian ini membahas penerapan asas responsivitas dalam pelayanan publik melalui layanan WhatsApp Pengaduan Online Aaf Salahudin (WADUL ALADIN) di Kota Pekalongan. Layanan ini merupakan inovasi pemerintah daerah dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan saluran pengaduan yang mudah diakses, cepat, dan responsif. Asas responsivitas yang menjadi fokus kajian ini mengacu pada kemampuan instansi publik dalam merespons keluhan masyarakat secara tepat waktu, relevan, dan sesuai dengan harapan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana asas responsivitas diterapkan dalam layanan WADUL ALADIN serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa WADUL ALADIN telah berkontribusi positif dalam menciptakan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat merasa lebih terbantu dengan adanya layanan ini, terutama dalam menyampaikan laporan secara cepat dan praktis. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti keterlambatan respon pada jam tertentu dan kurangnya personil yang menangani aduan secara khusus. Oleh karena itu, meskipun WADUL ALADIN telah mencerminkan prinsip responsivitas yang baik, dibutuhkan peningkatan kualitas sumber daya dan sistem pendukung untuk mencapai pelayanan publik yang optimal.

Kata Kunci : Layanan WADUL ALADIN di Kota Pekalongan

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah ﷻ, karena atas berkat dan rahmat-Nya skripsi ini telah selesai. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Prodi Hukum Tatanegara pada Fakultas Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk Menganalisis penerapan asas responsivitas pada layanan WADUL ALADIN di Kota Pekalongan serta Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi penerapan asas responsivitas pada layanan WADUL ALADIN di Kota Pekalongan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Dinas Kominfo serta Dinas terkait. Dalam masa penulisan skripsi penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Prof. Dr. H. Maghfur, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Syarifah Khasna, M.Si., selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ahmad Fauzan, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Hukum Tatanegara UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

5. Ayon Diniyanto, M.H., selaku Sekretaris Jurusan Hukum Tatanegara UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Uswatun Khasanah, M.S.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Ketua Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan beserta staf-staf dan jajarannya yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi selama penulis mengadakan penelitian.
8. Seluruh staf kampus, khususnya jurusan Hukum Tatanegara yang telah memberikan pelayanan, bantuan, serta dukungan administrasi dengan penuh kesabaran dan dedikasi. Tanpa kerja keras dan keikhlasan Bapak/Ibu sekalian, proses studi ini tidak akan berjalan dengan lancar sebagaimana mestinya.

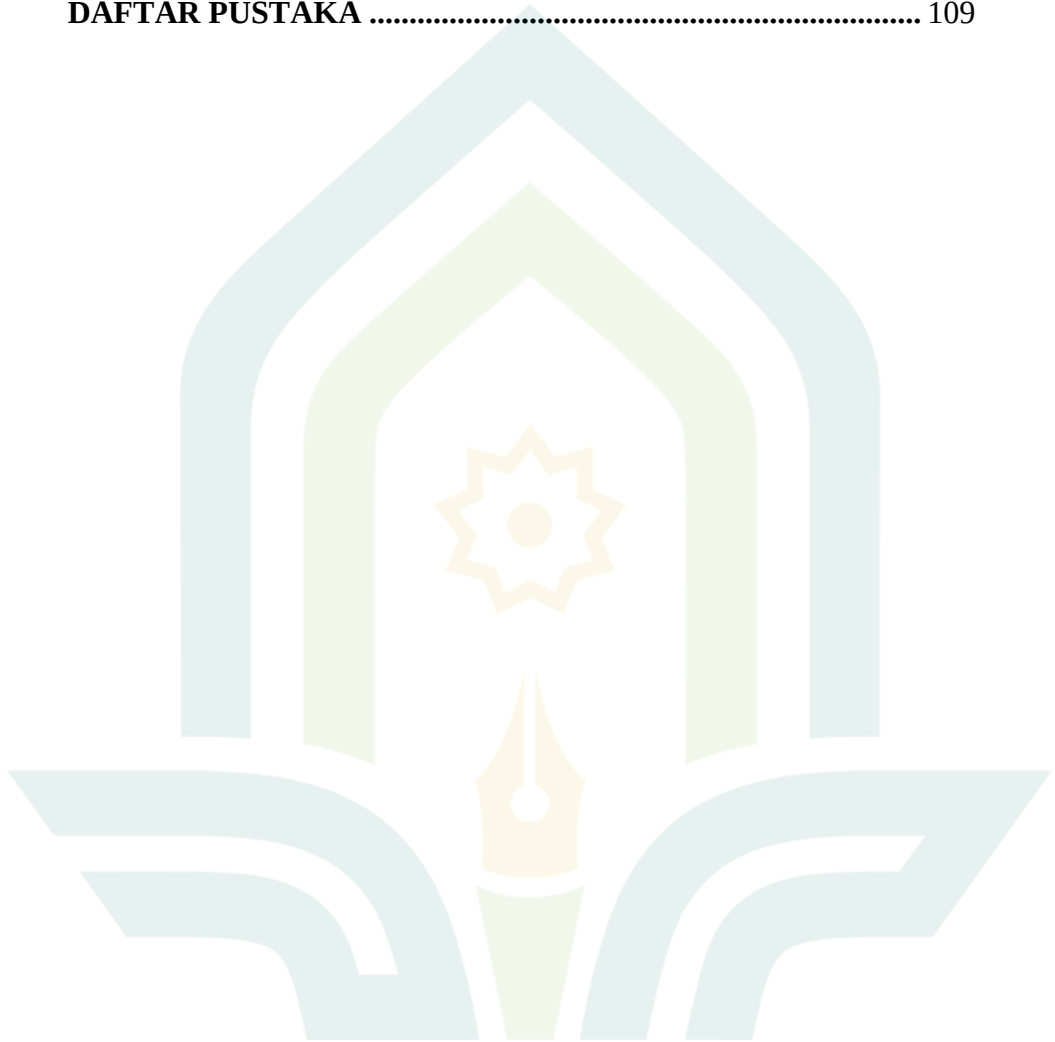
Pekalongan 5 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I LATAR BELAKANG	1
A. Latar Belakan	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Kerangka Teori.....	10
F. Penelitian Yang Relevan	14
G. Metode Penelitian	24
H. Sistematika Penulisan	28
BAB II LANDASAN TEORI	30
A. Good Governance	30
B. Pelayanan Publik.....	39
BAB III HASIL PENELITIAN	47
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	47
1. Gambaran Umum Kota Pekalongan	47
2. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan	49
B. Penerapan Asas Responsivitas Pada Layanan WADUL ALADIN di Kota Pekalongan	62
BAB IV PEMBAHASAN PENELITIAN	90
A. Penerapan Asas Responsivitas Pada Pelayanan WADUL ALADIN di Kota Pekalongan	90

B. Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Asas Responsivitas Pada WADUL ALADIN di Kota Pekalongan	97
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	109



BAB I

LATAR BELAKANG

A. Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan dikenal dengan *Electronic Government (E-government)*. *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru dari pemerintah dengan tujuan memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat dengan menggunakan aplikasi berbasis web melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam upaya mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin meningkat, peningkatan pendapatan, dan mengurangi anggaran dalam penyelenggaraan pemerintahan.¹ Pemerintah Indonesia secara resmi mulai menerapkan *e-government* seiring dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang disertai dengan Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *e-government* Lembaga dari Kemenkominfo. Dengan adanya *e-government* ini, pemerintah diharapkan

¹ Riska Dwi Oktaviani, Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus: Aplikasi Sistem Pendaftaran Online (SIMPEL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan Tahun 2021-2022). Tesis S1, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2022, hal. 1

mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat.²

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk responsivitas aparatur sipil dalam penyelenggaraan administrasi negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.³ Responsivitas merupakan kemampuan pemerintah untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian, semakin banyak program yang diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, maka semakin baik responsivitas aparatur sipil tersebut⁴.

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 18, yang menyebutkan bahwa setiap elemen masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan respon dari pengaduannya, berhak mengadukan apabila pelaksana layanan tidak melayani sebagaimana SOP yang tersedia. Berbagai bentuk

² Eliya Putri Utami & Aldri Frinaldi, Efektifitas Penerapan Aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukit Tinggi, *vol 3*, Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 2021, hal 23

³ Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. I(2), 81–90.

⁴ Rasdiana & Riski Ramadani, Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, *vol XVII*, Jurnal Administrasi Publik, 2021, hal 250

peraturan yang tersedia untuk memaksimalkan pengelolaan aduan masyarakat semestinya menjadikan pemerintah, terkhusus pemerintah daerah mampu menyediakan kesempatan, ruang dan fasilitas kepada seluruh elemen masyarakat untuk ikut serta dalam menyampaikan aspirasi, saran yang membangun dan kritikan yang memberdayakan untuk turut menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan aspiratif. Penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya berupaya membangun kepercayaan masyarakat demi terlaksananya pelayanan publik yang efektif. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam hal ini adalah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Menggunakan teknologi informasi (TI) dinegara berkembang semakin meningkat cepat memenuhi berbagai kebutuhan. Pemanfaatan teknologi informasi membuat pekerjaan birokrasi menjadi lebih efisien melayani kebutuhan masyarakat.⁵

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dilakukan oleh pemerintah daerah di berbagai wilayah di Indonesia dalam upaya melakukan pembaharuan melalui inovasi pelayanan publik. Salah satu pemerintah daerah yang melakukan inovasi pelayanan publik yaitu Pemerintah Daerah Kota Pekalongan. Pemerintah Kota Pekalongan melalui Dinas komunikasi dan informatika Kota

⁵ Agung Barok Pratama, Arina Manasikana & Nurul Auliya Fadzlina, Efektivitas Layanan Aduan Lapor Bupati Berbasis E-Government di Kabupaten Pekalongan, vol 4 , Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis, 2023, hal 79

Pekalongan meluncurkan inovasi berupa pelayanan aduan WADUL ALADIN. Pelayanan WADUL ALADIN ini dibuat untuk menampung segala bentuk aspirasi masyarakat dan pengaduan layanan publik yang ingin disampaikan kepada Pemerintah Kota Pekalongan dibawah kepemimpinan HA Afzan Arslan Djunaid,SE, atau yang akrab disapa Aaf dan Salahudin,STP selaku Walikota dan Wakil Walikota Pekalongan periode 2021-2026.

Layanan pengaduan WADUL ALADIN ini terbuka 24 jam dan akan dibalas secara mesin terlebih dahulu memakai akun bisnis sehingga pelayanan akan maksimal paling lambat 3 hari untuk responnya.⁶ Masyarakat akan mendapatkan jawaban dari Pemkot baik ditindaklanjuti melalui koordinasi dengan dinas-dinas terkait maupun akan langsung terpenuhi aduannya. Layanan WADUL ALADIN ini bisa di akses melalui WhatsApp di nomor +62816644000 masyarakat juga bisa menyampaikan aduannya melalui akun-akun resmi Pemerintah Kota Pekalongan yang ada di Instagram, Facebook, Twitter milik Pemkot Pekalongan, Dinkominfo Kota Pekalongan. Berikut merupakan data rekapan aduan dari masyarakat tahun 2023

⁶ Tim Komunikasi Publik Dinkominfo Kota Pekalongan, "Wadul Aladin', Sampaikan Aduan Publik Berbasis WhatsApp" <https://pekalongankota.go.id/>, 27 Februari 2021, <https://pekalongankota.go.id/berita/wadul-aladin-sampaikan-aduan-publik-berbasis-whatsapp.html>

Gambar 1.1
Data rekapan aduan dari masyarakat



Sumber: akun *Instagram* lapor.Pekalongankota

Dengan adanya rekapan aduan dari masyarakat tersebut dapat kita simpulkan bahwa sebenarnya antusias Masyarakat terhadap WADUL ALADIN itu paling tinggi dengan jumlah 405 aduan per tahun 2023, namun dalam kolom komentar akun *Instagram* resmi Pemkot masih dijumpai keluhan berbagai masalah dari masyarakat. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya kurangnya respon dari pemerintah atau lambatnya proses pelayanan, permasalahan teknis pada aplikasi, alur pelayanan yang rumit, hingga arahan yang belum jelas mengenai penggunaan aplikasi WADUL ALADIN atau kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan layanan ini. Dengan adanya masalah-masalah tersebut, Dinkominfo dan Pemkot Pekalongan harus melakukan evaluasi, karena melalui aplikasi layanan WADUL ALADIN seharusnya dapat mempermudah aduan masyarakat.

Gambar 1.2

Respon masyarakat terhadap layanan wadul aladin



Sumber: akun instagram lapor.Pekalongankota

Pelayanan publik yang berbelit-belit, memakan waktu lama dan adanya ketidakpastian menjadi permasalahan klasik dalam sebuah birokrasi. Hal ini yang membuat masyarakat sebagai pengguna layanan kecewa dan semakin tidak percaya terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik.⁷ Masyarakat menuntut agar pemerintah memiliki waktu respon yang cepat terhadap berbagai kebutuhan dan permintaan masyarakat. Bagaimanapun upaya pemerintah dalam melakukan pengorganisasian, yang terpenting adalah pemerintah mampu memberikan semua pelayanan dengan baik, cepat dan murah.⁸

⁷ Listriyanti Palangda, Joubert M. Dame, Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, vol 1, Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis, 2020, hal 280

⁸ Agung Barok Pratama, Arina Manasikana & Nurul Auliya Fadzlina, *Efektivitas Layanan Aduan Lapor*

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu bentuk keberhasilan suatu instansi atau organisasi dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan berdasarkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen. Salah satu bentuk kepuasan masyarakat yang paling utama adalah dalam hal pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau proses respon aparatur sipil terhadap masyarakat yang menyangkut kepentingan administrasi publik. Salah satu bentuk pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan isi Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang berbunyi “pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.⁹

Oleh karena itu, dari beberapa identifikasi permasalahan yang sudah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa kurangnya responsivitas dari pemerintah menyebabkan pelanggaran asas-asas umum pemerintahan yang baik, karena penyelenggaraan pelayanan dari pemerintah seharusnya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. sebenarnya inilah yang menarik untuk

Bupati Berbasis E-Government di Kabupaten Pekalongan, vol 4 , Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis, 2023, hal 79

⁹ Rasdiana, Riski Ramadani, Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, vol XVII, Jurnal Administrasi Publik, 2021, hal 250

ditelusuri secara mendalam mengenai hal tersebut. Sehingga penulis tertarik untuk membahas tentang “penerapan asas responsivitas melalui layanan WADUL ALADIN di kota Pekalongan”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana penerapan asas responsivitas pada layanan WADUL ALADIN di Kota Pekalongan?
2. Bagaimana faktor yang mempengaruhi penerapan asas responsivitas pada layanan WADUL ALADIN di Kota Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas yaitu :

1. Menganalisis penerapan asas responsivitas pada layanan WADUL ALADIN di Kota Pekalongan
2. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi penerapan asas responsivitas pada layanan WADUL ALADIN di Kota Pekalongan

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan maka adapun manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

- a. Melalui penelitian tentang penerapan asas responsivitas melalui layanan Whatsapp pengaduan online Aaf Salahudin (WADUL ALADIN) di Kota Pekalongan. Diharapkan menjadi bahan untuk memperkaya ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum, khususnya mengenai penerapan asas responsivitas melalui layanan Whatsapp pengaduan online Aaf

Salahuddin (WADUL ALADIN) di Kota Pekalongan.

- b. Diharapkan dijadikan pedoman bagi para pihak atau peneliti lain yang ingin mengkaji secara mendalam berkaitan dengan penerapan asas responsivitas melalui layanan dari Pemerintah.
- c. Memberikan suatu wacana yang diharapkan dapat digunakan oleh almamater sebagai pemikiran dalam mengembangkan ilmu hukum pada umumnya, dan khususnya dalam Hukum Tata Negara.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pemerintah Daerah
Hasil penelitian ini diharapkan agar pemerintah daerah dapat menjadi bahan evaluasi ke depan dalam penerapan asas responsivitas melalui layanan Whatsapp pengaduan online Aaf Salahuddin (WADUL ALADIN) di Kota Pekalongan.
- b. Bagi peneliti
Selain memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi S1 Fakultas Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan hukum khususnya di bidang Hukum Tata Negara. Mengetahui lebih dalam mengenai penerapan asas responsivitas melalui layanan Whatsapp pengaduan online Aaf Salahuddin (WADUL ALADIN) di Kota Pekalongan.
- c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat membantu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai penerapan asas responsivitas melalui layanan Whatsapp pengaduan online Aaf Salahuddin (WADUL ALADIN) di Kota Pekalongan.

E. Kerangka Teori

A. Good Governance

Kata *good* dalam Bahasa Indonesia berarti baik, sedangkan kata *governance* dalam Bahasa Indonesia berarti pemerintah. Sehingga *Good governance* merupakan proses interaksi *social* politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam bidang pelayanan publik yang menuju pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.¹⁰ Pemahaman *good governance* mengandung dua pemahaman, yang pertama nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, serta nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan kemandirian, pembangunan serta keadilan sosial. Kedua aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan. Pemerintah yang baik dalam melaksanakan *good governance* harus menerapkan dan mengembangkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, demokrasi, kualitas layanan, efektivitas, efisien, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Pada dasarnya, dalam sistem pemerintahan ada beberapa prinsip *good governance* yang harus dipegang. Berdasarkan United Nations Development

¹⁰ Sedarmayanti, “Good Governance “Kepemrintahan Yang Baik” Bagian Kedua Edisi Revisi”, (Bandung: Mandar Maju, 2012), Hal. 2

Programme terdapat 9 prinsip yang harus ada dalam menjalankan good governance yaitu:

1. Akuntabilitas
2. Partisipasi Masyarakat
3. Transparansi
4. Efisiensi dan Efektivitas
5. Kesetaraan
6. Supermasi hukum
7. Visi Strategy
8. Responsif
9. Berorientasi pada consensus

Oleh karena itu, dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 harus

mampu mewujudkan pemerintahan yang transparan, efisien, serta birokrasi yang semakin baik. Sehingga dalam pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan menguraikan ruang lingkup AUPB yang berlaku dalam administrasi kependudukan. Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik meliputi atas:

a. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dapat diartikan sebagai suatu asas yang merujuk kepada konsep negara hukum Indonesia.¹¹ Artinya kebijakan penyelenggaraan ada karena kesadaran hukum yang bersifat pasti dan sah. Sehingga dalam standar pelayanan public harus mematuhi ketentuan yang berlaku.

b. Asas kemanfaatan

Asas kemanfaatan adalah sebuah kemanfaatan yang wajib diperhatikan secara seimbang dan adil antara kepentingan Bersama. Asas ini sangat

berkaitan dengan asas keadilan, asas proposional yang merupakan bagian dari prinsip AUPB.

c. Asas Ketidakberpihakan

Asas ketidakberpihakan adalah asas yang mewajibkan Badan atau Pejabat Pemerintah dalam menetapkan dan melakukan keputusan atau Tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif.

d. Asas Kecermatan

Asas kecermatan adalah sebuah keputusan atau Tindakan yang harus didasarkan pada informasi atau dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan pelaksanaan keputusan yang bersangkutan disiapkan dengan cermat. Artinya semua pelayanan publik harus didasarkan pada instrumen yang lengkap.

e. Asas Tidak Menyalahgunakan Kewenangan

Asas tidak menyalahgunakan kewenangan adalah asas yang mewajibkan setiap badan atau pejabat pemerintahan tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, atau tidak mencampuradukan kewenangan.

f. Asas Keterbukaan

Asas keterbukaan adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang

benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

g. Asas Kepentingan Umum

Asas kepentingan umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.

h. Asas Pelayanan Yang Baik

Asas pelayanan yang baik menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan perundang-undangan. Artinya pelayanan publik harus mengutamakan sebuah prosedur sesuai dengan standar-standar ketentuan perundang-undangan.

Fungsi AUPB dalam penyelenggaraan pemerintah adalah sebagai pedoman bagi pemerintah atau pejabat administrasi negara dalam rangka pemerintahan yang baik. Sehingga AUPB dijadikan sebagai pegangan bagi pemerintah atau pejabat administrasi agar tidak menyalahi ketentuan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. AUPB membuat tata Kelola pemerintahan yang baik dan berkembang mengikuti perkembangan zaman yang modern.

F. Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu sangat dibutuhkan oleh penulis guna mengetahui hubungan keterkaitan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dibuat oleh penulis. Penulis akan mengetahui pembeda pada penelitian yang akan dibuat dengan penelitian terdahulu, serta dengan adanya penelitian terdahulu penulis akan mengetahui dan menentukan fokus pembahasan. Penelitian terdahulu akan disajikan dalam bentuk pengklasifikasian berdasarkan judul, hasil penelitian, persamaan dan perbedaan penelitian dalam bentuk uraian seperti berikut :

Tabel 1.1

N O	Judul, Penulis dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang Yenni Jamal,	Hasil rata-rata persentase dari 4 item pertanyaan pada penerapan prinsip good governance aparatur di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang diatas, maka didapatkan hasil rata-rata persentase, yaitu 78,12%. Jadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori “ Sangat baik. Hasil rata-rata persentase dari 5 item pertanyaan Pelayanan Publik aparatur desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang,	Persamaan: Membahas pelayanan punlik, menggunakan metode kualitatif deskriptif. dan kedua penelitian ini sama-sama menggunakan prinsip <i>Good Governance</i> perbedaan:

	Ahmad Mustanir, Adam Latif (2020)¹¹	maka didapatkan hasil rata-rata persentase, yaitu 69,83%. Jadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori “cukup baik”. Hasil rata-rata persentase dari 5 item pertanyaan pada Faktor-faktor yang paling mempengaruhi penerapan prinsip <i>good governance</i> terhadap aparatur desa dalam pelayanan publik di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang diatas, maka didapatkan hasil rata-rata persentase, yaitu 71,96%, Jadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori “Cukup baik”.	pada penelitian terdahulu fokus pada pelayanan dengan prinsip <i>Good Governance</i> saja, sedangkan penelitian penelitian yang dilakukan oleh peneliti fokus pada layanan Wadul Aladin yang dikelola oleh Kominfo kota Pekalongan
2.	Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Listriyanti Palangda & Joubert M.	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; Penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> pada	Persamaan: Persamaan kedua penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan

¹¹ Yenni Jamal, Ahmad Mustanir, Adam Latif, Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang, vol 8, Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 2020

	Dame (2020)¹²	Kantor Pertanahan Kota Makassar sudah diterapkan dengan baik. Hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> berada pada kategori baik berdasarkan jawaban responden yang berjumlah 30 orang. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar juga sudah dijalankan dengan baik. Hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berada pada kategori baik berdasarkan jawaban responden yang berjumlah 30 orang. Hasil perhitungan uji korelasi product moment diperoleh bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar dan tingkat pengaruhnya tergolong dalam kategori kuat.	publik Perbedaan: pada penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian yang sedang diteliti menggunakan metode kualitatif. penelitian terdahulu fokus pada <i>Good government</i> sedangkan penelitian yang sedang diteliti fokus pada asas responsivitas
3.	Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas	Penerapan teknologi informasi saat ini sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima berbasis teknologi informasi. penerapan	Persamaan: Pada kedua penelitian ini baik peneliti terdahulu ataupun

¹² Listriyanti Palangda & Joubert M. Dame, Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, vol 1, Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis, 2020

	Pelayanan Publik, Bambang Suprianto, (2023)¹³	teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal, hal ini dapat dilihat dari: 1. Dimensi bukti fisik (tangibles) berdasarkan kajian literatur ditemukan bahwa dalam dimensi ini belum memanfaatkan digitalisasi dalam mengoptimalkan teknologi sehingga membutuhkan banyak ruang dan tempat dalam penyimpanan berkas serta dokumennya yang semakin lama semakin menggunung. 2. Dimensi reliabilitas (realibility) dalam pelayanan berbasis teknologi, pada kajian literatur ini ditemukan bahwa jaringan informasi dan komunikasi sangat bergantung dengan cuaca, sebab apabila terjadi hujan deras atau angin ribut maka kualitas jaringan menjadi lemah bahkan terhenti sehingga proses pengadministrasian	penelitian yang sedang diteliti sama-sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaan: peneliti terdahulu meneliti tentang meningkatkan kualitas pelayanan publik, sedangkan penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti membahas tentang penerapan asas responsivitas
--	--	--	--

¹³ Bambang Suprianto, Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, vol 8, JURNAL PEMERINTAHAN DAN POLITIK, 2023

		(pengelolaan dan pengolahan) data menjadi lambat dan bisa menyebabkan ketidakakuratan, 3. Dimensi daya tanggap (responsiveness) berdasarkan kajian literatur ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan masih lambat serta membutuhkan waktu yang lama.	
4.	Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Pada Direktorat Jenderal Kependudukan & Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Arih Setyaningrum, Evi Satispi, Risya Amalia (2023)¹⁴	Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dikemukakan berdasarkan tujuan penelitian dan fokus penelitian yang ada menunjukkan bahwa penerapan <i>e-government</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Ditjen Dukcapil Kemendagri dilihat dari indikator sebagai berikut: a) Pada indikator support menunjukkan bahwa kebijakan <i>e-government</i> telah jelas dan dipahami oleh sebagian pegawai ditjen dukcapil kemendagri. Pemberian pelayanan di Ditjen	Persamaan: Pada kedua penelitian ini baik peneliti terdahulu ataupun penelitian yang sedang diteliti sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif, dan kedua penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan

¹⁴ Arih Setyaningrum, Evi Satispi & Risya Amalia, Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Pada Direktorat Jenderal Kependudukan & Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Vol 8, Jurnal Media Administrasi, 2023

		Dukcapil Kemendagri dapat terlihat dari disdukcapil yang ada di daerah yang melakukan pelayanan, alur-alur yang harus dilalui masyarakat untuk melakukan pencatatan kependudukan bisa secara online dari mana pun dan kapan pun. b) Indikator Capacity atau sumber daya di Kecamatan Sambutan dapat diketahui bahwa sumber daya manusia di Ditjen Dukcapil Kemendagri sudah mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, namun hal ini belum diimbangi dengan sosialisasi dari pihak Direktorat terhadap Disdukcapil sehingga dari pihak disdukcapil tidak dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat, karena kemampuan dari aparaturnya yang ada di Direktorat masih terbatas. c) Indikator value atau manfaat yang akan diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai pelaksana dapat ditunjukkan bahwa	publik Perbedaan: Pada penelitian terdahulu membahas pelayanan publik pada Direktorat Jenderal Kependudukan & Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri sedangkan penelitian yang sedang diteliti membahas tentang Pelayanan wadul aladin di Kota Pekalongan
--	--	---	---

		peranan fungsi website masih terbatas yang ditandai oleh kurangnya fungsi sarana pengaduan/pertanyaan, fungsi sosialisasi kebijakan dan penghubung interaksi antara kementerian dalam negeri dengan masyarakat yang menyebabkan keterbukaan informasi pelayanan sebagian masih bersifat offline, namun nilai manfaat yang didapat dengan adanya pengelolaan informasi yang terhubung secara online atau <i>e-government</i> yakni, hemat biaya, waktu dan tenaga sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Ditjen Dukcapil Kemendagri. Didalam proses pelaksanaan penerapan <i>e-government</i> pada Ditjen Dukcapil terdapat beberapa kendala yang dihadapi yaitu, terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai. d) Dampak penerapan e-	
--	--	---	--

		<i>government</i> terhadap kualitas pelayanan publik adalah sudah terjadi perubahan terhadap kualitas pelayanan publik, yakni sudah diterapkan <i>e-government</i> pada ditjen dukcapil namun belum berjalan secara maksimal karena masih banyaknya kekurangan dalam penerapan <i>e-government</i> seperti dukungan dari kementerian pusat masih kurang contohnya seperti kurangnya sosialisasi dari pemerintah tentang penerapan <i>e-government</i> sarana prasarana komputer, ATK, dan lain sebagainya. Keterbatasan pegawai yang ada di ditjen dukcapil, Pemahaman pegawai yang masih kurang tentang penerapan <i>e-government</i>. Disarankan agar pemerintah sebaiknya lebih meningkatkan komunikasi antar instansi pemerintah yang ada di disdukcapil daerah karena perlunya sosialisasi kepada aparatur disdukcapil dalam hal website sehingga pihak disdukcapil/ditjen dukcapil dapat mensosialisasikan kepada masyarakat terkait penerapan	
--	--	---	--

		<i>electronic government.</i> Dukungan dari Pemerintah pusat seperti ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai berupa pengadaan barang agar dapat memudahkan aparatur ditjen dukcapil dalam menerapkan <i>e- government</i>. Lalu Sebaiknya dari pihak kementerian/pemerintahan pusat membuat server jaringan baru yang lebih kuat & besar agar sesuai dengan pelayanan yang ada & sesuai dengan kebutuhan masyarakat	
5.	Peran <i>E-Government</i> Dalam Pelayanan Publik (Studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang), Lia Muliawaty, Shofwan Hendryawan (2020)¹⁵	Manajemen yang buruk dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik akan menciptakan ketidakpercayaan dan ketidakpuasan publik terhadap pemerintah. Seiring dengan masalah tersebut, tentu saja hal ini akan menjauhkan negara dari konsep <i>good governance</i> karena pemerintah tidak memiliki integrasi/pembauran yang kuat dengan masyarakat. Dalam makalah ini, telah disajikan betapa pentingnya reformasi pemerintahan menuju efektivitas dan efisiensi. Kehadiran <i>e-government</i> tidak lagi dilihat sebagai suatu pilihan, melainkan suatu keharusan bagi semua	Persamaan: Pada kedua penelitian ini baik peneliti terdahulu ataupun penelitian yang sedang diteliti sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif, dan kedua penelitian ini sama-sama membahas tentang dan pelayanan

¹⁵ Lia Muliawaty & Shofwan Hendryawan, Peranan *E-Government* dalam pelayanan publik (studi kasus: mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang), vol. 11, Jurnal Ilmu Administrasi

		negara yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Pendayagunaan <i>e-government</i> dalam institusi pemerintahan sangat penting karena dapat mempermudah hubungan antar pemerintah baik pemerintah pusat dengan daerah maupun antar pemerintah daerah serta meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat yang dilayaninya. Pendayagunaan <i>e-government</i> ini sudah menjadi suatu keharusan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (<i>good governance</i>).	publik Perbedaan: Pada penelitian terdahulu membahas mal pelayanan publik di kabupaten Sumedang sedangkan penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti membahas tentang layanan WADUL ALADIN di pemerintah Kota Pekalongan.
--	--	--	--

Dari beberapa jurnal tersebut kajian yang akan dibahas sangatlah berbeda, baik dari segi rumusan masalah, tujuan, objek, subjek, pendekatan, serta sudut pandang yang digunakan dalam penelitian. Jadi penelitian yang akan dibahas tidak ada kesamaan dengan penelitian terdahulu, juga belum terdapat penelitian yang membahas mengenai “Penerapan asas responsivitas

melalui layanan Whatsapp pengaduan online Aaf Salahuddin (WADUL ALADIN) di Kota Pekalongan”.

G. Metode Penelitian

Penelitian ini didasari oleh metode penelitian sebagai landasan bagi penulis, antara lain :

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang dipakai untuk penelitian ini yakni menggunakan penelitian yuridis empiris yang berarti bahwa penelitian hukum terkait dengan penerapan ketentuan hukum *normative* secara *in action* yang ada di setiap kalangan masyarakat dengan kata lain melakukan analisis untuk masalah pada penelitian ini memakai bahan-bahan hukum yang berhubungan dengan permasalahan yang terjadi¹⁶ yaitu mengenai penerapan Asas Responsivitas melalui layanan Whatsapp pengaduan online Aaf Salahuddin (WADUL ALADIN) di Kota Pekalongan.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu kualitatif, pendekatan kualitatif adalah suatu metode yang mengungkapkan fakta-fakta secara mendalam berdasarkan karakteristik ilmiah dari individu atau kelompok untuk memahami dan mengungkapkan sesuatu dibalik fenomena tersebut¹⁷ atau bisa diartikan pengamatan objek secara terjun langsung ke lapangan. Dimana pendekatan penelitian ini menghasilkan suatu data yang berguna terhadap keberhasilan penelitian.

¹⁶ Depri Liber Sonata, “Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris : Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum,” *Fiat Justisia* 8, no. 1 (2014): 15–35

¹⁷ San Putra et al., *Metode Penelitian Kualitatif (Teori Dan Panduan Praktis Analisis Data Kualitatif)*, 2023.

Dengan demikian peneliti akan melakukan analisis mendalam terhadap permasalahan penerapan asas responsivitas melalui layanan WADUL ALADIN di Kota Pekalongan.

3. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul pada penelitian ini, maka peneliti memilih lokasi penelitian di Kota Pekalongan, dimana layanan WADUL ALADIN ini dikelola oleh pemerintah kota pekalongan. Dengan demikian peneliti akan melakukan penelitian tentang layanan WADUL ALADIN perspektif asas responsivitas pemerintahan yang baik.

4. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer, yaitu data yang didapat langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas dengan melakukan wawancara terstruktur, baik dengan para pihak yaitu, Pemerintah Kota Pekalongan (DISKOMINFO), masyarakat khusus pengguna dan masyarakat umum Kota Pekalongan.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

1. Bahan hukum Primer

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
 - d. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - e. Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 55 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang bersifat penjelas dari bahan hukum primer seperti buku, artikel, jurnal, dan undang-undang, serta dokumentasi arsip yang mendukung.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder, diantaranya dari media internet, yang relevan dengan penelitian ini.¹⁸

5. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan berbagai jenis data yang dibutuhkan, dan ketersediaan sumber data, maka peneliti dapat

¹⁸ Ikbal, Moh and -, Prof. Dr. Absori, S.H., M.Hum and -, Prof. Dr. Harun, S.H., M.H. Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Bagi Penerima Bantuan Iuran Berbasis Keadilan Sosial Di Kota Yogyakarta. Thesis thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2021. <https://eprints.ums.ac.id/88565/>

menentukan teknik pengumpulan data yang tepat sesuai dengan keadaan, waktu, biaya serta pertimbangan lain demi tercapainya penelitian yang efektif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan studi dokumentasi, dengan teknik Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini dilakukan ketika peneliti memiliki pertimbangan sendiri dalam menentukan sampel yang dianggap paling mengetahui permasalahan atau fenomena yang sedang diteliti.¹⁹

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian yaitu dengan melalui tanya jawab atau bertukar informasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik wawancara mendalam yang bertujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan, masyarakat umum, khususnya masyarakat pengguna layanan WADUL ALADIN.

b. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik studi dokumentasi. Teknik studi dokumentasi merupakan pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip dan buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum dan

¹⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2017, hlm. 85.

lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

H. Sistematika Penulisan

Supaya menghasilkan suatu kerangka penulisan melengkapi penulisan sebelumnya, penulis membuat sistematika pembahasan yang sederhana, yang terdiri dari beberapa bagian bab yang merupakan eksplorasi dari semua isi kandungan penelitian ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tahapan rencana penelitian yang meliputi : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

merupakan Landasan Teori yang memuat penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik melalui layanan Whatsapp pengaduan online Aaf Salahudin (WADUL ALADIN) di Kota Pekalongan. Bab ini merupakan penjelasan umum mengenai *Good Government* dan Pelayanan Publik.

BAB III : HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian, bab ini membahas tentang hasil penelitian mengenai Menganalisis penerapan asas responsivitas pada layanan WADUL ALADIN di Kota Pekalongan.

BAB IV : PEMBAHASAN PENELITIAN

Bab ini akan membahas rumusan masalah mengenai penerapan asas responsivitas pada layanan WADUL ALADIN di Kota Pekalongan dan faktor yang mempengaruhi penerapan asas responsivitas pada layanan WADUL ALADIN di Kota Pekalongan

BAB V : PENUTUP

Penutup, bab ini berisikan kesimpulan yang berhubungan dengan rangkaian rumusan masalah, analisis dari bab-bab sebelumnya, dan memuat saran-saran oleh penulis dan pihak-pihak terkait.



BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Pemerintahan yang baik (*good governance*) sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Asas responsivitas, yang menekankan kecepatan dan ketepatan pemerintah dalam menanggapi aspirasi dan permasalahan publik, menjadi pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif. Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Pekalongan telah mengimplementasikan inovasi pelayanan publik melalui Layanan *WhatsApp* Pengaduan online Aaf Salahudin (WADUL ALADIN). Inisiatif ini muncul sebagai respons terhadap kebutuhan akan saluran pengaduan yang mudah diakses dan efisien, mengingat pentingnya partisipasi masyarakat dan penanganan keluhan yang cepat untuk meningkatkan kepercayaan publik serta efektivitas program kerja pemerintah. WADUL ALADIN dirancang untuk memfasilitasi komunikasi dua arah, memungkinkan masyarakat menyampaikan aduan secara langsung dan diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian masalah, serta mengoptimalkan koordinasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam menindaklanjuti setiap laporan.

Meskipun WADUL ALADIN merupakan inovasi yang positif, implementasinya tidak terlepas dari sejumlah kendala yang perlu diatasi untuk mencapai efektivitas maksimal. Berdasarkan analisis penelitian penerapan sistem pengaduan berbasis digital memiliki kendala yang dihadapi meliputi: Pertama, masih ditemukan keterbatasan dari sisi kompetensi aparatur, khususnya

dalam hal pemahaman terhadap asas responsivitas dan penguasaan teknologi informasi. Kedua, lemahnya koordinasi antar-OPD seringkali menyebabkan keterlambatan dalam proses tindak lanjut. Ketiga, Hambatan teknis seperti gangguan jaringan atau keterbatasan perangkat juga memperlambat respon ditambah lagi, sebagian masyarakat yang tidak tau cara menggunakan whatsApp khususnya orang tua. Keempat, alokasi dana yang terbatas untuk operasional WADUL ALADIN menyebabkan berbagai aspek, mulai dari pelatihan petugas, pengembangan sistem, hingga kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, tidak dapat dilakukan secara maksimal. menurut peneliti bahwa kinerja layanan ini belum sepenuhnya maksimal. Oleh karena itu, evaluasi mendalam harus dilaksanakan guna mengidentifikasi strategi peningkatan yang lebih efektif.

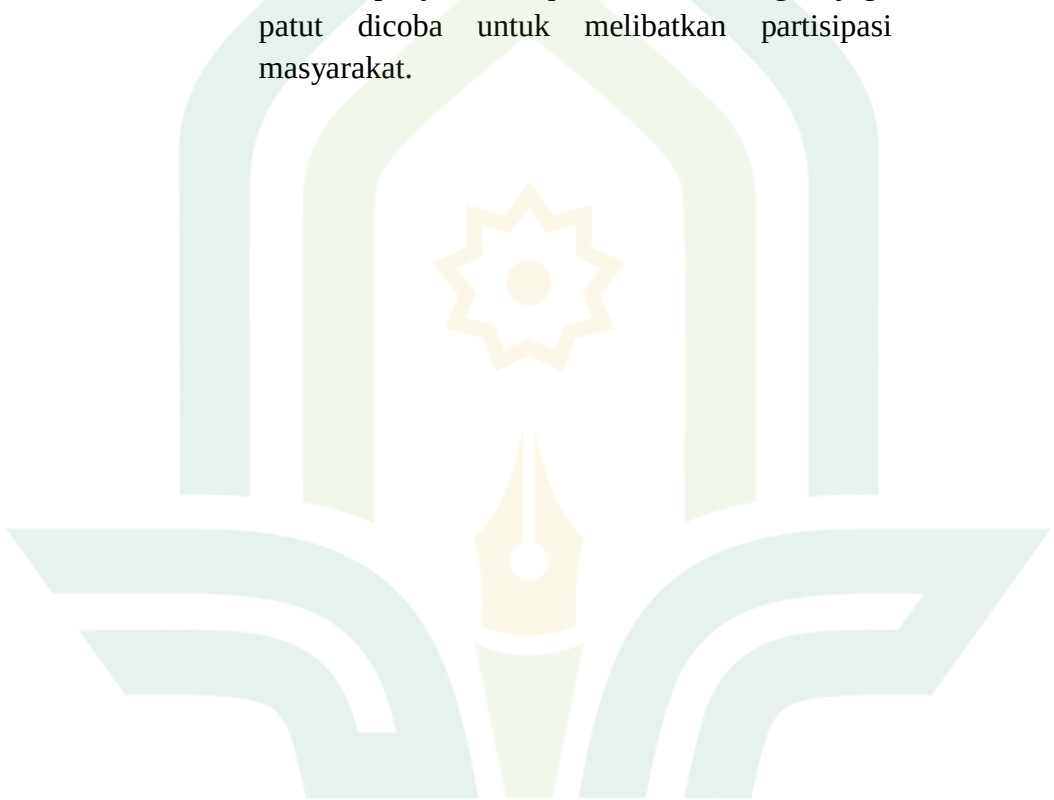
2. Saran

- a. Seharusnya Pemerintah Kota Pekalongan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun kompetensinya, untuk menunjang efektivitas layanan WADUL ALADIN. Pelatihan teknis, pendampingan berkelanjutan, serta penguatan peran Koordinasi Antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sangat diperlukan untuk menjamin pelayanan yang cepat, akurat, dan tepat sasaran. Selain itu, perlu dilakukan pembaruan sistem teknologi informasi serta pengembangan fitur-fitur layanan agar lebih interaktif dan dapat memberikan feedback otomatis (non manual) bagi pelapor selama proses penanganan aduan berlangsung.
- b. Seharusnya Pemerintah Kota Pekalongan melakukan pendekatan strategis yang terpadu.

Pembentukan gugus tugas lintas-OPD dengan perintah yang jelas, didukung oleh platform komunikasi terintegrasi yang memungkinkan pertukaran informasi secara *real-time*, dapat menjadi solusi efektif. Selain itu, penyusunan standar operasional prosedur (SOP) bersama yang mengatur alur kerja dan tanggung jawab masing-masing OPD secara detail akan meminimalisir tumpang tindih dan mempercepat pengambilan keputusan. Terakhir, penyelenggaraan pertemuan rutin dan evaluasi berkala antar-pimpinan OPD sangat penting untuk memantau progres, mengidentifikasi hambatan sejak dini, dan memastikan akuntabilitas bersama.

- c. Seharusnya Pemerintah Kota Pekalongan memperluas dan meningkatkan infrastruktur jaringan di daerah yang belum terjangkau. Selain itu, penyediaan alternatif komunikasi selain WhatsApp, seperti layanan pesan singkat (SMS) reguler, sambungan telepon langsung, atau bahkan posko fisik di tingkat desa/kelurahan, dapat mengakomodasi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital. Penting juga untuk menyelenggarakan pelatihan atau sosialisasi berkala mengenai penggunaan platform digital dasar, khususnya WhatsApp, dengan target masyarakat lansia, melalui pendekatan yang sederhana dan mudah dipahami, bisa bekerja sama dengan komunitas atau relawan lokal. Ini semua bertujuan untuk memastikan bahwa semua masyarakat dapat mengakses layanan tanpa terkendala oleh batasan teknologi.
- d. Seharusnya WADUL ALADIN perlu mencari sumber pendanaan alternatif di luar anggaran

rutin. Ini bisa mencakup pengajuan proposal hibah kepada lembaga donor nasional maupun internasional yang berfokus pada peningkatan layanan publik atau pemberdayaan masyarakat. Kemitraan dengan sektor swasta melalui program Corporate Social Responsibility (CSR) juga dapat menjadi opsi, di mana perusahaan dapat menyalurkan sebagian dananya untuk mendukung pengembangan sistem atau kegiatan sosialisasi. Mengadakan kegiatan penggalangan dana kreatif atau kampanye donasi publik berbasis digital juga patut dicoba untuk melibatkan partisipasi masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Riska Dwi Oktaviani, Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi kasus : Aplikasi Sistem Pendaftaran Online (SIMPEL) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan Tahun 2021-2022). Tesis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2022
- Eliya Putri Utami & Aldri Frinaldi Efektifitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi, Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik, 2021
- Rasdiana, Riski Ramadani, Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, vol XVII, Jurnal Administrasi Publik, 2021
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. I(2), 81–90
- Tim Komunikasi Publik Diskominfo Kota Pekalongan, (2021, Februari), 'Wadul Aladin', Sampaikan Aduan Publik Berbasis WhatsApp, <https://pekalongankota.go.id//berita/wadul-aladin-sampaikan-aduan-publik-berbasis-whatsapp.html>
- Achmad Ali, Menguk Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicial Prudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence), Jakarta:Penerbit Kencana, 2009
- Listriyanti Palangda, Joubert M. Dame, Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis, 2020

- Junianto, Rekonstruksi Perlindungan Hukum Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (PBI) Berbasis Nilai Keadilan. Doctoral Thesis, Universitas Islam Sultan Agung. Hlm. 22. 2022.
- Agung Barok Pratama, Arina Manasikana & Nurul Auliya Fadzlina, Efektivitas Layanan Aduan Lapor Bupati Berbasis E-Government di Kabupaten Pekalongan, Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis, 2023
- Faried Ali, Hukum Tata Pemerintahan Heteronom dan Otonom, Refika Aditama, Bandung, 2012, hlm. 124.
- Juniar Azzahra Kusumadhani Soimin, “Kesesuaian Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Untuk Optimalisasi Pelayanan Publik”, vol. 5, no. 2 (2023), Hal. 27-35
- Ari Yohan Wambrau, “Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Daerah Perpajakan dan Retribusi Daerah dalam Memperoleh Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Supiori Provinsi Papua”, Skripsi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2013
- Arih Setyaningrum, Evi Satispi, RisyAmalia Analisis E-Government terhadap pelayanan publik pada Direktorat Jenderal Kependudukan & Pencatatan Sipil Kementerian dalam Negri, Jurnal Media Administrasi, 2023
- BAPPEDA Kota Yogyakarta, “Efektivitas Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 64 Tahun 2013 dalam Mewujudkan Ruang Terbuka Hijau Publik Kota Yogyakarta”, 2016
- Soerjono Soekanto, Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan di Indonesia, Jakarta: Universitas Indonesia, 1976
- Soerjono Soekanto, Beberapa Aspek Sosial Yuridis Masyarakat, Bandung.Alumni, 1985

- Soerjono Soekanto, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindi Persada, 2007
- Zeithhaml, Parasuraman, dan Berry dalam Engelbertus M. Pasolong, Metode Penelitian Administrasi Publik, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Dwiyanto, Agus (2006). Mewujudkan Good Governance melalui pelanana publik. Yogyakarta; Gajah Mada University Press
- Garvin dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta: Andi, 2003)
- Usman Sabilah, Dasar-Dasar Sosiologi, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009
- Muktia Fajar and Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013
- Listriyanti Palangda & Joubert M. Dame, Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis, 2020
- Bunga Asoka Iswandari, Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance, Jurnal Hukum IUS QUIA, 2021
- Arih Setyaningrum, Evi Satispi & Risya Amalia, Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Pada Direktorat Jenderal Kependudukan & Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negri, Jurnal Media Administrasi, 2023
- Lia Muliawaty & Shofwan Hendryawan, Peranan E-Government dalam pelayanan publik (studi kasus: mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang), Jurnal Ilmu Administrasi

Depri Liber Sonata, “Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris : Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum,” Fiat Justisia , 2014

San Putra et al.,Metode Penelitian Kualitatif (Teori Dan Panduan Praktis Analisis Data Kualitatif), 2023

Ikbali, Moh and -, Prof. Dr. Absori, S.H., M.Hum and -, Prof. Dr. Harun, S.H., M.H. (2021) Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Bagi Penerima Bantuan Iuran Berbasis Keadilan Sosial Di Kota Yogyakarta. Thesis thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
<https://eprints.ums.ac.id/88565/>

Cekli Setya P, Shinta Ayu P, Fauzi, Christina Y.P, Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik, (Jakarta, LeIP, 2016)

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang"Pelayanan Publik", UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang"Pelayanan Publik", 2009.

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju

Sentosa, Pandji. 2008. ‘Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance’. Bandung: Refika Adiatma

Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung

Pekalongan,” creative city of craft and folk arts.”
<https://en.unesco.org/creative-cities/pekalongan>. Di akses tanggal 13-juni-2024

LKjIP (SKPD) Kota PekalonganTahun 2019

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (tentang struktur dan tugas OPD).

Dwiyanto, Agus. (2006). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press

- Nugraheni, Diyah, dan D. S. Priyarsono. Analisis Determinan Kemiskinan Rumah Tangga di Indonesia. Bogor: Institut Pertanian Bogor, 2010.
- Tiara Sinta Maharani, *Pemikiran Pendidikan di Era Milenial* (Jakarta: Pustaka Akademika, 2019), 45.
- Satria, Wira. *Pembangunan Ekonomi Berbasis Kearifan Lokal*. Yogyakarta: Pustaka Nusantara, 2019.
- Hoar, Maria Rosvita, Ignatius Soni Kurniawan, dan Jajuk Herawati. 2021. "Kinerja Karyawan: Peran Kualitas Sumber Daya Manusia, Lingkungan Kerja, dan Budaya Organisasi." *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)* 6(2): 475–481.
- Panggabean, Emmi, *Urusan Pemerintahan Umum dan Forkopimda* (Jakarta)
- Komalasari, Ratna. "Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Administrasi Kesejahteraan Rakyat terhadap Koordinasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam Mewujudkan Efektivitas Pencapaian Program Kerja." *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara* 11, no. 1 (2017): 1–15.
- Kusuma, Wahyudi, *Digitalisasi Birokrasi: Peluang dan Tantangan* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021), 89.
- Denhardt, Robert B., dan Janet V. Denhardt. 2015. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Osborne, Stephen P. "The New Public Governance?" *Public Management Review* 10, no. 3 (2010): 377–387.