

**UPAYA MASYARAKAT TERKAIT TIDAK TERPENUHINYA  
PENYEDIAAN FASILITAS UMUM ALUN-ALUN KOTA PROBOLINGGO**

**(Studi Kasus Lembaga Pengaduan Konsumen Nasional Indonesia Kota  
Probolinggo)**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**BELLA APRILIANTO AZIZAH**

**NIM: 19220087**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARI'AH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2023**

**HALAMAN JUDUL**  
**UPAYA MASYARAKAT TERKAIT TIDAK TERPENUHINYA**  
**PENYEDIAAN FASILITAS UMUM ALUN-ALUN KOTA PROBOLINGGO**

**(Studi Kasus Lembaga Pengaduan Konsumen Nasional Indonesia Kota  
Probolinggo)**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**BELLA APRILIANTO AZIZAH**

**NIM: 19220087**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARI'AH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrohim.*

Demi Allah SWT, dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **UPAYA MASYARAKAT TERKAIT TIDAK TERPENUHINYA PENYEDIAAN FASILITAS UMUM ALUN-ALUN KOTA PROBOLINGGO**

Benar-benar karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindahkan data dan mengambil milik orang lain, kecuali yang disebutkan di referensinya secara benar, jika dikemudian hari terbukti skripsi ini disusun oleh orang lain, ada penjiplakan, duplikasi atau memindah data orang lain baik sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang penulis peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 8 September 2023



Bella Aprilianto Azizah

NIM : 19220087

## HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Bella Aprilianto Azizah NIM : 19220087 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**UPAYA MASYARAKAT TERKAIT TIDAK TERPENUHINYA  
PENYEDIAAN FASILITAS UMUM ALUN-ALUN KOTA PROBOLINGGO  
(Studi Kasus Lembaga Pengaduan Konsumen Nasional Indonesia Kota  
Probolinggo)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan oleh Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



Dr.Fakhruddin, M.HI.  
NIP : 197408192000031002

Malang, ..... 2023  
Dosen Pembimbing,



Dr. Khoirul Hidayah, M.H  
NIP : 197805242009122003

## **MOTTO**

"Orang yang meraih kesuksesan adalah orang yang pintar. Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah"

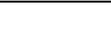
**-Susi Pudjiastuti**

“Belajarlah untuk berbuat baik kepada orang lain”

(Bella Aprilianto Azizah)

### BUKTI KONSULTASI

Nama : Bella Aprilianto Azizah  
NIM/Jurusan : 19220087/Hukum Ekonomi Syariah  
Dosen Pembimbing : Dr Khoirul Hidayah, M.HI  
Judul Skripsi : Upaya Masyarakat Terkait Tidak Terpenuhinya  
Penyediaan Fasilitas Umum Alun-Alun Kota Probolinggo  
(Studi Kasus Lembaga Pengaduan Konsumen Nasional  
Indonesia Kota Probolinggo)

No.	Hari/ Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	29 November 2022	Judul Skripsi	
2.	16 Februari 2023	Proposal Skripsi	
3.	30 Februari 2023	Proposal Skripsi	
4.	19 Februari 2023	Acc Proposal Skripsi	
5.	26 Maret 2023	Hasil Seminar Proposal	
6.	16 April 2023	BAB I dan II	
7.	27 Juni 2023	Revisi BAB I-III	
8.	29 Agustus 2023	BAB IV	
9.	5 September 2023	Revisi BAB IV	
10.	8 September 2023	ACC Abstrak, BAB I,II,III dan IV	

Malang, 8 September 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Hukum  
Ekonomi Syariah



Dr. Fakhrudin, M.HI

NIP. 197408192000031002

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan penguji skripsi saudara Bella Aprilianto Azizah NIM : 19220087 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**UPAYA MASYARAKAT TERKAIT TIDAK TERPENUHINYA PENYEDIAAN FASILITAS UMUM ALUN-ALUN KOTA PROBOLINGGO**

**(Studi Kasus Lembaga Pengaduan Konsumen Nasional Indonesia Kota Probolinggo)**

Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada tanggal

Dengan Penguji:

1. Dr Khoiril Hidayah, M.H  
NIP. 197805242009122003

  
( \_\_\_\_\_ )  
Sekretaris

2. Dr. Fakhruddin, M.H.  
NIP. 197408192000031002

  
( \_\_\_\_\_ )  
Ketua Penguji

3. Dr. Suwandi, M.H.  
NIP. 196104152000031001

  
( \_\_\_\_\_ )  
Penguji Utama

Malang, 6 Oktober 2023  
  
Dekan,  
Prof. Dr. Sudirman, M.A., CHARM.  
NIP. 19770822200511003

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Bisimillahirrahmanirrahim.** Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Upaya Masyarakat Terkait Tidak Terpenuhinya Penyediaan Fasilitas Umum Alun-Alun Kota Probolinggo (Studi Kasus Lembaga Pengaduan Konsumen Nasional Indonesia Kota Probolinggo)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Shawalat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang sudah menuntun kita dari jaman kegelapan menuju jalan yang terang benderang yakni addinul Islam. Semoga kita menjadi orang yang mendapatkan syafa'at di hari akhir kelak.

Dengan segala upaya dan bantuan dari beberapa pihak, bimbingan, pengarahan, diskusi dan motivasi dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada batas kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Pof. Dr. Sudirman, M.A., CHARM. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI, M.Hum. selaku Dosen Wali penulis selama menempuh studi di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penulis sampaikan banyak terimakasih kepada beliau yang telah memberikan arahan dan bimbingan, serta semangat motivasi selama menempuh perkuliahan.

4. Dr. Fakhruddin, M.HI., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Dr. Khoirul Hidayah, M.H. selaku Dosen Pembimbing dalam pengerjaan skripsi ini. Penulis ucapkan terima kasih sebesarbesarnya atas waktu yang telah beliau luangkan untuk memberikan bimbingan, motivasi, serta arahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga beliau dan keluarga diberi kesehatan, rezeki yang berkah dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
6. Dr. Suwandi, M.H. selaku Dewan Penguji Skripsi Penulis ucapkan terima kasih sebesarbesarnya atas waktu yang telah beliau luangkan untuk memberikan banyak saran dan masukan selama sidang skripsi berlangsung.
7. Segenap Dosen, staf, dan karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah bersedia memberikan pengajaran, didikan, bimbingan serta ilmunya.
8. Kepada Bapak Marpau selaku ketua Lembaga Pengaduan Konsumen Nasional Indonesia Kota Probolinggo yang sudah memberikan data-

data yang penulis butuhkan untuk penyelesaian skripsi ini, penulis sampaikan banyak terimakasih.

9. Kepada orang tua penulis (Papa dan Mama) (Ayah dan Ibu tiri ) dan Nenek yang selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis agar bisa menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulis sampaikan terimakasih.
10. Kepada sahabat ku Diana, Silvia, Kak put, Mbak widi, Julia yang selalu memberikan motivasi serta semangat kepada penulis sehingga penulis tetap bisa melanjutkan skripsi ini hingga selesai. Penulis sampaikan terimakasih banyak.
11. Dan kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dan menyelesaikan skripsi, yang tidak bisa disebutkan satu persatu penulis mengucapkan terima kasih.

Semoga ilmu yang saya peroleh di Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat bermanfaat dan bisa diamalkan. Semoga hasil skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembacanya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 8 September 2023



Bella Aprilianto Azizah

NIM : 19220087

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pada kepenulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing seringkali tidak dapat dihindari. Secara umumnya, menurut Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia, kata asing ditulis (dicitak) dengan huruf miring. Dalam konteks bahasa Arab, ada pedoman transliterasi khusus yang berlaku secara internasional. Berikut ini tersajikan panduan transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah.

### A. KONSONAN

Daftar huruf arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin telah tersajikan pada halaman berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	‘	ط	T
ب	B	ظ	Z
ت	T	ع	‘
ث	Th	غ	gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dh	م	m
ر	R	ن	n
ز	Z	و	w
س	S	ه	h
ش	Sh	ء	‘
ص	S	ي	y
ض	D		

Hamzah (ء) berada di awal kata yang mengikuti vokal yang tidak bertanda. Bilamana hamzah (ء) ada di tengah atau di akhir, sehingga ditulis dengan tanda (‘).

## B. VOKAL

Vokal bahasa Arab, misalnya vokal Indonesia, termasuk vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab dilambangkan dengan tanda atau harakat, ditransliterasikan antara lain:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	Fathah	A	A
إِ	Kasrah	I	I
أُ	Dammah	U	U

Vokal rangkap dalam bahasa Arab dilambangkan dengan gabungan huruf dan harakat yang ditransliterasikan sebagai gabungan huruf, antara lain:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيَّ	Fathah dan ya	Ai	A dan I
أَوْ	Fathah dan wau	Iu	A dan U

Contoh :

كَيْفَ : *Kaifa*

هَوَّلَ : *haulā*

## C. MADDAH

Maddah atau vokal panjang memiliki lambang berwujud huruf dan harakat, ditransliterasikan dalam bentuk huruf dan tanda, antara lain:

Harkat dan huruf	Nama	Harkat dan tanda	Nama
أَ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
يِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas

وُ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas
----	----------------	---	---------------------

Contohnya :

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

#### D. TA MARBŪṬAH

Terdapat dua transliterasi untuk ta marbūṭah, antara lain: ta marbūṭah hidup atau mencapai harakat fathah, dammah dan kasrah, ditransliterasikan menjadi [t]. Sementara ta marbūṭah yang mati atau diberi harakat sukun, ditransliterasikan dengan [h]. Bilamana sebuah kata berakhiran ta marbūṭah diikuti dengan kata sandang al- dan kedua kata tersebut dibaca terpisah, sehingga ta marbūṭah transliterasinya menjadi ha (h). Contohnya:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

الْمَدِينَةُ الْفَضِيلَةُ : *al-madinah al-fādīlah*

#### E. SYADDĀH (TASYDĪD)

Tasydīd atau syaddah yang pada sistem penulisan bahasa Arab dilambangkan dengan lambang tasydīd ( ّ ) pada transliterasinya dilambangkan dengan pengulangan huruf (konsonan rangkap) yang mendapat lambang syaddah. Contohnya:

نَجَّيْنَا : *najjainā*

رَبَّنَا : *rabbānā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعْمٌ : *nu'ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwu*

Bilamana huruf *ع* *tasydīd* di akhir suatu kata dan didahului huruf berharakat kasrah (◌ِ), sehingga ditransliterasi seperti huruf maddah (Ī). Misalnya:

عَرَبِيٌّ : *'Arabī* (bukan *'Arabiyy* atau *'Araby*)

عَلِيٌّ : *'Alī* (bukan *'Aliyy* atau *'Aly*)

## F. KATA SANDANG

Kata sandang pada tulisan arab dilambangkan dengan alif lam ma'arifah). Pada panduan transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, al-, baik bilamana diikuti huruf qamariah ataupun huruf syamsiah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf yang mengikutinya secara langsung. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Misalnya:

الرُّزْلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

## G. HAMZAH

Aturan untuk transliterasi hamzah menjadi apostrop (') hanya diberlakukan untuk hamzah di tengah dan di akhir kata. Akan tetapi, ketika hamzah berada di awal kata, itu tidak dilambangkan, dikarenakan dalam aksara Arab berbentuk alif.

Misalnya:

النَّوْءُ : *al-nau'*

تَأْمُرُونَ : *ta'murūnā*

أُمِرْتُ : *umirtu*

شَيْءٌ : *syai'un*

## H. PENULISAN KATA ARAB YANG LAZIM DIGUNAKAN DALAM BAHASA INDONESIA

Kata, istilah, atau kalimat bahasa Arab yang ditransliterasikan ialah kata, istilah, atau kalimat yang tidak baku dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang telah umum dan menjadi bagian dari kosakata bahasa Indonesia, atau sering ditulis dengan bahasan Indonesia, tidak lagi ditulis dengan cara transliterasi di atas. Semisal kata Al-Qur'an (dari al-Qur'ān), sunnah, hadits, umum dan khusus. Akan tetapi, bilamana kata-kata ini merupakan bagian dari serangkaian teks bahasa Arab, sehingga harus ditransliterasikan secara keseluruhan. Contohnya:

*Fī zilāl al-Qur'ān*

*Al-Sunnah qabl al-tadwīn*

*Al-'Ibārāt Fī 'Umūm al-Lafẓ lā bi khusūṣ al-sabab*

## I. LAFZ AL-JALĀLAH (الله)

Kata “Allah” didahului partikel semisal huruf jarr dan huruf yang lain atau diposisikan sebagai muḍāf ilaih (frasa kata benda), ditransliterisasikan tanpa huruf hamzah. Contohnya:

دِينُ اللهِ : *dīnullah*

Untuk ta marbūtah pada akhir kata didasarkan pada lafadz al-jalalāh, ditransliterasikan dengan huruf [t]. Contohnya:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللهِ : *hum fi rahmatillah*

## J. HURUF KAPITAL

Meskipun sistem penulisan Arab tidak mengenali huruf kapital (All Caps), namun dalam transliterasi huruf-huruf tersebut mempunyai aturan mengenai penggunaan huruf kapital berpedoman pada Pedoman Ejaan Bahasa Indonesia (EYD) yang berlaku saat ini. Semisal, huruf kapital dipergunakan untuk menulis huruf pertama nama seseorang (orang, bulan, tempat) dan huruf pertama di awal

kalimat. Bilamana nama seseorang didahului kata sandang (al-), sehingga yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf pertama nama orang tersebut, bukan huruf pertama kata sandang. Manakala pada awal kalimat, huruf A dari kata sandang mempergunakan kapital (Al-). Hal yang serupa berlaku untuk huruf pertama judul referensi yang mendahului al-artikel, baik ketika ditulis dalam teks ataupun dalam catatan kaki referensi (DP, CK, DR dan CDK). Contohnya:

*Wa mā Muḥammadun illā rasūl*

*Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fīh al-Qur'ān Naṣīr al-Dīn al-Ṭūs Abū*

*Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan*

Naṣr al-Farābī

Al- Munqiz min al-Ḍalāl

Al- Gazālī

## ABSTRAK

Bella Aprilianto Azizah, 19220087, 2023. Upaya Masyarakat Terkait Tidak Terpenuhinya Penyediaan Fasilitas Umum Alun-Alun Kota Probolinggo.(Studi Kasus Lembaga Pengaduan Konsumen Nasional Indonesia Kota Probolinggo). Fakultas Syariah. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Dr. Khoirul Hidayah , M.H.

---

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, LPKNI, Fasilitas Umum.

Penelitian ini membahas tentang permasalahan yang dialami Masyarakat Kota Probolinggo terkait kewajiban Pemerintah Kota Probolinggo sendiri sebagai penyelenggara pelayanan publik belum melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yakni tidak terpenuhinya akan fasilitas umum seperti Saluran air disekitar lingkungan Alun-Alun, Tempat sampah, toilet umum, pembangunan prasarana jalan, peningkatan jalan dan merehabilitasi yang belum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 25 tentang Pelayanan Publik

Persoalan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui Persoalan yang dihadapi Masyarakat terkait layanan publik alun-alun Kota Probolinggo, untuk mengetahui menganalisis bagaimana tindakan yang telah dilakukan oleh masyarakat Kota Probolinggo dalam hal layanan publik Alun-Alun Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang penulis gunakan ialah deskriptif kualitatif. Deskriptif ialah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data

Hasil dari penelitian ini fasilitas umum di alun-alun Kota Probolinggo belum secara keseluruhan aksesabilitas pelayanan publik dikarenakan masih banyak fasilitas-fasilitas maupun sarana dan prasarana yang belum mencapai standart kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat. Adapun Upaya yang seharusnya dilakukan masyarakat Kota Probolinggo ialah dengan melaporkan atau membuat pengaduan terkait permasalahan yang terjadi di Alun-Alun Kota Probolinggo, dengan membuat Laporan Pengaduan di layanan yang sudah disediakan seperti Website resmi pemerintah Kota Probolinggo.

## ABSTRACT

Bella Aprilianto Azizah, 19220087, 2023. Community Efforts Regarding the Inadequate Provision of Public Facilities in the Probolinggo City Square. (Case Study of the Indonesian National Consumer Complaints Institute, Probolinggo City). Sharia Faculty. Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Advisor: Dr. Khoirul Hidayah, M.H.

---

**Keywords: Public Service, LPKNI, Public Facilities.**

This research discusses the problems experienced by the people of Probolinggo city regarding the obligations of the Probolinggo city government itself as a public service provider that has not carried out its duties and responsibilities, namely the failure to fulfill public facilities such as water channels around the Alun-Alun area, rubbish bins, public toilets, construction of road infrastructure. , improving and rehabilitating roads that are not in accordance with the provisions of Law No. 25 concerning Public Services

The problem of this research is to find out the problems faced by the community regarding public services in the Probolinggo City Square, to find out how to analyze the actions that have been taken by the people of Probolinggo City in terms of public services in the Probolinggo City Square.

The type of research the author uses is descriptive qualitative. Descriptive is research that attempts to describe solutions to current problems based on data

The results of this research are that public facilities in the Probolinggo city square are not yet fully accessible to public services because there are still many facilities and infrastructure that have not yet reached the standards of comfort and safety for the community. The efforts that the people of Probolinggo City should make are to report or make complaints regarding problems that occur in the Probolinggo City Square, by making a Complaint Report on the services that have been provided, such as the official website of the Probolinggo city government.

## البحث ملخص

بيلا افرلنتو عزيزة، 19220087، 2023. محاولة المجتمع عن عدم تعديدية منشأة العامة في ساحة مدينة بروبالنجا) دراسة حالة الشعبة الوطنية لشكاوى المستهلكين مدينة بروبالنجا. (كلية الشريعة بجامعة الاسلامية الحكومية مولانا مالك ابراهيم مالاچ. المشرف: الدكتور خير الهداية الماجستير.

الكلمات الرئيسية: مرفاق عام، LPKNI، منشأة العامة.

ذا البحث تبحث في مسألة المجتمع مدينة بروبالنجا عن وظيفة حكومي مدينة بروبالنجا كالمقّد مرفاق عامّ فبان انه لم ينفذ الوظيفة والمسؤولية الا وهي غير نفوذ مرفاق عامّ نحو القنوات المائية في ساحة المدينة والمزبلة والمرحاض بنية تحتية الطريق و تحسينات الطرق الذين لم توافقواهن بالقانونية الرقم خمسة وعشرين سنة 2009 عن مرفاق عامّ .

واما المسألة من هذا البحث ان يعرف المسألة التي تقابلها المجتمع عن مرفاق عامّ في ساحة بروبالنجا ، وان يحلّل على سبيل المثال كيف فعل المجتمع البروبالنجية عن مرفاق عامّ ساحة مدينة البروبالنجا.

تستخدم الباحثة في هذا البحث بجنس الوصفية النوعية. واما البحثة الوصفية هي البحثة التي تحاول لتعبير حل المسألة الواقعة باعتماد على البيانات الحقيقية.

وحاصل البحث أنّ في مرفاق عامّ ساحة مدينة بروبالنجا لم يكن كلهم مولوجا بالمجتمع، وذلك لان المرافق و بنية تحتية لم يصل معيار المريح والأمان عند المجتمع. واما المحاولة التي تنبغي لها ان تعمل المجتمع هي التقرير او صناع الشكاوى عن المسألة الواقعة في ساحة مدينة بروبالنجا، بواسطة صناع الشكاوى في البرلمان المعدّة نحو موقع الوب لحكومي مدينة بروبالنجا.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
MOTTO .....	iv
BUKTI KONSULTASI .....	v
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	x
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
البحث ملخص .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Masalah .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Operasional .....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Kerangka Teori.....	22
1. Pengertian dan Dasar Hukum Pelayanan Publik.....	22
2. Ruang Lingkup.....	26
3. Standard Pelayanan Publik.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Pendekatan Penelitian .....	34
C. Lokasi Penelitian.....	35
D. Sumber Data.....	35
E. Metode Pengumpulan Data.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39
B. Persoalan yang dihadapi Masyarakat terkait Pelaksanaan Penyelenggara Pelayanan Publik di Alun-Alun Kota Probolinggo .....	42
C. Upaya oleh Masyarakat Dalam hal belum terpenuhinya layanan di -Alun Kota Probolinggo .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
A. KESIMPULAN .....	65
B. SARAN .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAPIRAN .....	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	69

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 1.2 Tabel Hasil analisis kunjungan di alun-alun Kota Probolinggo.....	39

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan 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.

Pelayanan publik diselenggarakan oleh negara ada 3 (tiga) pertimbangan. Pertama, investasinya hanya bisa diatur oleh negara, seperti contoh pembangunan infrastruktur, transportasi, pemberian layanan administrasi negara, perizinan. Kedua, pelayanan publik kepada hal kewajiban negara karena posisi negara sebagai penerima mandat perintah atau arahan dan ketiga, biaya yang digunakan untuk pelayanan publik didanai dari uang masyarakat, baik melalui pajak maupun perintah masyarakat kepada negara untuk mengurus sumber kekayaan negara.<sup>1</sup>

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu pusat, daerah ataupun Badan

---

<sup>1</sup> Ainur Rofieq, "Pelayanan Publik dan Welfare State", *Jurnal Governance*, 2(1). (2011) ;99-111.

Usaha Milik Negara (BUMN), oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan meskipun hasilnya tidak terikat.

Aktifitas pemerintah dalam upaya pelayanan publik berupa kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama pemerintah, baik secara internal maupun eksternal.

Dibentuknya pemerintah berguna untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan beberapa hal salah satunya mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.<sup>2</sup>

Kota Probolinggo merupakan jajaran kota yang berada di sepanjang jalur Pantai Utara Jawa yang terletak di Jawa Timur. Letaknya yang strategis membuat Kota Probolinggo menjadi jalur transit yang menghubungkan antara wilayah Jawa Timur bagian barat, bagian timur dan bagian selatan. Melihat kondisi ini, Probolinggo menjadi kota yang mengalami perkembangan dengan sangat cepat baik itu dari segi tata guna lahan, industri, dan wilayah permukiman penduduk. Perkembangan semacam ini

---

<sup>2</sup> Inu Kencana Syafii, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, (Jakarta: PT.Eresco, 1999), 22.

dikhawatirkan akan berdampak terhadap kualitas lingkungan apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan lingkungan yang baik. Salah satu upaya untuk menangani penurunan kualitas lingkungan yaitu melalui penyediaan ruang terbuka hijau.

Alun – alun bagi sebagian masyarakat yang ada di Indonesia, saat ini banyak dimanfaatkan sebagai alternatif hiburan, yakni untuk melepaskan penat setelah menjalani rutinitas yang menjenuhkan, digunakan untuk menyaksikan berbagai bentuk pertunjukan kesenian daerah ataupun konser musik, dengan kata lain, alun – alun telah menjelma sebagai tempat hiburan bagi masyarakat, tempat bercengkrama bagi keluarga, hingga tempat bagi muda – mudi menghabiskan waktu (hang out).<sup>3</sup>

Adapun penunjang bagi kenyamanan masyarakat di area Alun – alun yakni dengan adanya fasilitas umum yang layak di lingkungan Alun-Alun seperti adanya kamar mandi yang layak dan saluran air di sekitae alun-alun itu sendiri, namun yang terjadi di Alun-Alun Kota Probolinggo justru berbanding terbalik yakni dengan tidak adanya Fasilitas umum yang baik dan nyaman seperti kamar mandi yang tidak layak dan saluran air dan tempat sampah yang mana tidak mencapai standar sarana dan prasarana umum yang sesuai serta Belum diperhatikannya tingkat kenyamanan ruang terbuka publik di Alun-alun Kota Probolinggo berdasarkan persepsi

---

<sup>3</sup> Yusuf Adam Hilman, “*Revitalisasi Konsep Alun – Alun Sebagai Ruang Publik: ( Studi pada pemanfaatan alun – alun Ponorogo)*” *Jurnal Aristo* Vol.4 Januari (2015).

penggunanya, padahal hal ini dapat mendukung dalam perencanaan Alun-alun Kota Probolinggo yang lebih fungsional.

Alun-alun yang mestinya menjadi icon kebanggaan dan jantung sebuah kota, justru menjadi tempat yang tidak nyaman bagi masyarakat.

Pemandangan tak sedap terlihat di Alun-alun Kota Probolinggo, sampah organik dan non organik berserakan. Kondisi itu dikeluhkan oleh pengunjung yang ingin menghabiskan waktu di sana, aneka sampah berserakan, mulai dari daun kering, pembungkus makanan, plastik bekas minuman dan sampah-sampah lainnya. Sampah organik dan non organik ini, jelas mengganggu pemandangan alun-alun.

Hal lain yang dikeluhkan Masyarakat terkait fasilitas yang ada di Alun-alun Kota Probolinggo yakni . Kebutuhan akan fasilitas seperti Saluran air disekitar lingkungan Alun-Alun, Tempat sampah, toilet umum, pembangunan prasarana jalan, peningkatan jalan yang tidak membuat nyaman para warga yang berkunjung.<sup>4</sup>

Sesuai dengan Pasal 25 ayat (1) dan (2) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa

“Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau *fasilitas*

---

<sup>4</sup> Sahlan, “Alun-alun Kota Probolinggo yang Muram dan Sendu,” Liranewsm, 16 Juni 2021, diakses 6 September 2023, <https://liranews.com/alun-alun-kota-probolinggo-yang-muram-dan-sendu/>.

pelayanan publik.” lalu pada ayat <sup>5</sup> (2) dijelaskan “Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.”<sup>6</sup>

Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yakni dengan merehabilitasi akan fasilitas umum seperti Saluran air disekitar lingkungan Alun-Alun, Tempat sampah, toilet umum, pembangunan prasarana jalan, peningkatan jalan dan merehabilitasi yang belum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 25 tentang Pelayanan Publik.

Merujuk pada Pasal 40 ayat (1) dan (2) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik,

“Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.”<sup>7</sup>

“Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.”<sup>8</sup>

Masyarakat Kota Probolinggo yang hak-haknya dijamin oleh peraturan perundang-undangan sejatinya harus memperoleh hak-haknya untuk mendapatkan fasilitas yang sudah seharusnya diperhatikan oleh pemerintah Kota Probolinggo. Negara Indonesia sendiri juga telah memberikan perlindungan hukum kepada masing-masing pihak, yang mana khususnya

---

<sup>5</sup> Pasal 25 ayat (1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik

<sup>6</sup> Pasal 25 ayat (2) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

<sup>7</sup> Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

<sup>8</sup> Pasal 40 ayat (2) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

Masyarakat yang telah memiliki posisi lebih lemah. Oleh Karena itu Masyarakat itu sendiri yakni merupakan suatu objek dari aktivitas bisnis sehingga nantinya membutuhkan adanya suatu perlindungan hukum. Adapun dalam hal ini dapat kita lihat Proses penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah harus melayani untuk memenuhi hak warga negaranya dan kebutuhan dasarnya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, menarik untuk dicermati lebih lanjut hal tersebut serta bagaimana Undang-Undang Pelayanan Publik memandang hal tersebut sehingga dipandang perlu untuk mengadakan sebuah penelitian yang berhubungan dengan masalah tersebut. Oleh karena itu penulis merumuskan sebuah penelitian dengan judul **“Upaya Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Terkait Tidak Terpenuhiya Penyediaan Fasilitas Umum Yang Sesuai Di Alun-Alun Kota Probolinggo (Studi Kasus Lembaga Pengaduan Konsumen Nasional Indonesia Kota Probolinggo)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, untuk membatasi permasalahan di dalam penelitian ini agar supaya dapat tersusun secara sistematis dan terarah, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persoalan yang dihadapi masyarakat terkait layanan publik alun-alun Kota Probolinggo?
2. Upaya apa yang sudah dilakukan oleh masyarakat dalam hal belum terpenuhinya layanan publik alun-alun Kota Probolinggo?

### **C. Tujuan Masalah**

1. Untuk menjelaskan persoalan yang dihadapi masyarakat terkait layanan publik Alun-Alun Kota Probolinggo.
2. Untuk menganalisis bagaimana tindakan yang telah dilakukan oleh masyarakat Kota Probolinggo dalam hal layanan publik Alun-Alun Kota Probolinggo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan di atas, diharapkan hasil penelitian ini mempunyai nilai tambah dan memberikan kemanfaatan bagi para pembaca terutama bagi penulis sendiri. Adapun kegunaan hasil penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat yang berguna dalam dua aspek berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian dapat dijadikan pedoman untuk menentukan kebijakan atau peraturan yang berkaitan dengan ruang terbuka publik. Pemerintah juga dapat memberikan pengembangan fasilitas yang sesuai kebutuhan dan pemanfaatan ruang terkait penelitian yang sudah dilakukan. Selain itu juga, pemerintah dapat mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kenyamanan di Alun-alun

Kota Probolinggo. Kemudian hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk Pemerintah dalam merencanakan desain elemen-elemen fisik pada fasilitas ruang terbuka di Kota Probolinggo

## 2. Manfaat Praktis

Memberikan pengetahuan atau wawasan, dan kriteria desain dalam melakukan perancangan terhadap suatu ruang terbuka publik khususnya di Kota Probolinggo yang sesuai dengan perilaku masyarakatnya.

## **E. Definisi Operasional**

Sebagai gambaran dalam memahami suatu pembahasan maka perlu adanya pendefinisian terhadap judul yang bersifat operasional dalam penulisan penelitian ini agar mudah dipahami secara jelas tentang arah dan tujuannya.

### 1. Pelayanan Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan kata “pelayan” memiliki tiga makna. Pertama perihal atau cara melayani, kedua usaha melayani kebutuhan, ketiga kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan secara etimologis berasal dari kata layanan yang berarti membantu menyiapkan apapun yang diperlukan. Makna pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang dan atau jasa dari pihak ke pihak lain.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang No RI Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk sehingga terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>9</sup>

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. yang mana di dalam Pasal 1 Ayat 1 menyatakan bahwa:

“pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

---

<sup>9</sup> Republik Indonesia, Penjelasan Atas Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Bandung: Fokusindo Mandiri, 2014), h.42.

barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>10</sup>

## 2. Fasilitas Umum

Fasilitas umum merupakan fasilitas yang disediakan untuk kepentingan umum, dalam artian fasilitas tersebut digunakan untuk kepentingan semua masyarakat dalam melaksanakan dan memudahkan masyarakat untuk aktivitas sehari-hari. Jalan raya, jalan desa, saluran air, jembatan, fly over, trotoar, tempat pembuangan sampah, halte, alat penerangan umum dan lain sebagainya merupakan contoh dari fasilitas umum.

## 3. Alun – Alun

Alun-alun merupakan sebuah ruang publik yang digunakan semua orang (apapun kelas sosialnya) untuk berinteraksi. Interaksi tersebut antara lain : pertandingan olahraga, pasar malam, kegiatan luar kelas anak-anak sekolah, melaksanakan upacara bendera pada saat hari besar negara, dimanfaatkan sebagai alternatif hiburan, yakni untuk melepaskan penat setelah menjalani rutinitas yang menjenuhkan, digunakan untuk menyaksikan berbagai bentuk pertunjukan kesenian daerah ataupun konser musik, dengan kata lain, alun – alun telah menjelma sebagai tempat hiburan bagi masyarakat, tempat bercengkrama bagi keluarga, hingga tempat bagi muda – mudi menghabiskan waktu (hang out).<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>11</sup> Yusuf Adam Hilman, “Revitalisasi Konsep Alun – Alun Sebagai Ruang Publik”: ( Studi pada pemanfaatan alun – alun Ponorogo)” *Jurnal Aristo* Vol.4 Januari (2015).

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan penyusunan penulisan yang dibuat oleh peneliti agar mudah dipahami oleh siapa saja yang membacanya. Sistematika pembahasan menggambarkan jalan pikiran peneliti untuk mengarahkan pembaca kepada tulisannya. Berikut sistematika penulisan yang telah disusun oleh penulis:

**BAB I: PENDAHULUAN.** Bab ini terdiri dari beberapa sub bab, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi oprasional, dan sistematika pembahasan.

**BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.** Dalam bab ini terdapat suatu penelitian terdahulu dan kerangka teori atau landasan teori. Tujuan adanya penelitian terdahulu ini untuk menghindari terjadinya duplikasi dan selain itu penelitian terdahulu ini digunakan untuk menunjukkan keaslian penelitian dan dapat membuktikan sebuah perbedaanya dengan penelitian sebelumnya. Selanjutnya berisi kerangka teori atau landasan teori berisitentang teori atau konsep yuridis sebagai lamdasan teoritis untuk pengkajian dan analisis masalah. Bab ini nantinya akan menjabarkan mengenai konsep-konsep yang terkait dengan Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang diperoleh dari hasil studi dokumentasi peneliti.

**BAB III: METODE PENELITIAN.** Dalam bab ini terdiri dari beberapa sub bab yaitu jenis penelitian,pendekatan penelitian, lokasi peneletian,

metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

**BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.** Dalam bab ini akan dipaparkan pembahasan dan analisa terkait Upaya Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Terkait Tidak Terpenuhinya Penyediaan Fasilitas Umum Yang Sesuai Di Alun-Alun Kota Probolinggo (Studi Kasus Lembaga Pengaduan Konsumen Nasional Indonesia Kota Probolinggo)” untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

**BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.** Dalam bab ini, kesimpulan ditarik dari garis besar penelitian yang telah dilakukan, dan jawabanya hanya berasal dari rumusan pertanyaan yang telah ditentukan. Isiyang diperoleh dari kesimpulan ini harus dapat menjawab pernyataan kasus yang telah ditentukan sebelumnya. Saran adalah sebuah usulan atau solusi atas permasalahan yang diangkat oleh pihak tertentu.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari penelitian ini dikarenakan merupakan suatu hal yang sangat penting yakni sebagai dasar dalam suatu rangka untuk menyusun serta melengkapi penelitian ini. Adapun Kegunaannya ialah untuk mengetahui hasil yang nantinya telah dilakukan oleh penelitian terdahulu serta juga menentukan aspek aspek yang membedakan dari penelitian ini dengan penelitian yang lain baik dilihat dari aspek yang diteliti, tema dan topik pembahasan, lokasi, maupun objeknya.

*Pertama*, Penelitian yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan Publik Fasilitas Umum Alun-Alun Magetan” oleh Nadhiar Andhara Santri, Beni Hidayat (2020) oleh Mahasiswa Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini mendeskripsikan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah harus melayani untuk memenuhi hak warga negaranya dan kebutuhan dasarnya. Perumusan masalah dari penulisan ini yaitu bagaimana Pemerintah Daerah Kabupaten Magetan dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya fasilitas umum yang ada di Alun-alun Kabupaten Magetan serta menjelaskan faktor-faktor apa saja yang

menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik. Penulisan ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan standar operasional prosedur pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris dilakukan berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Magetan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Berdasarkan analisis upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Magetan yang dilakukan dalam peningkatan kualitas publik fasilitas umum alun-alun magetan dengan cara melakukan pembangunan yang diselenggarakan melalui tiga tahap. Selanjutnya ada 2 (dua) faktor penghambat yaitu faktor penghambat bidang hukum berkaitan dengan kurang tegasnya peraturan dalam memberikan sanksi dan non hukum tentang terhambatnya bagi penyelenggara dan pelaksana untuk memaksimalkan pelaksanaan pelayanan publik.

*Kedua*, Penelitian yang berjudul “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas” oleh Rio Agustian Wiranata, Mutia Evi Krith (2022) oleh Mahasiswa Ilmu Hukum, Universitas Palangkaraya, Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mencari solusi atas

ketiadaan sanksi dalam penegakan hukum pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, guna memberikan perlindungan hukum atas penegakan hukum di bidang pelayanan publik, khususnya terhadap penyandang disabilitas. Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang memberikan preskripsi atas konsep-konsep pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas berdasarkan peraturan perUndang-Undang an yang berlaku serta asas-asas hukum publik, yang kemudian dianalisa melalui sudut pandang teori hukum murni. Kesimpulan dari penelitian ini adalah didapati sanksi yang dapat dikenakan kepada penyelenggara pelayanan publik atas tidak dipenuhinya hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik sebagaimana dimuat di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberi petunjuk bagi para pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, agar hak-hak penyandang disabilitas yang selama ini terkesan menjadi warga negara yang “terpinggirkan” dapat terpenuhi sebagaimana dicita-citakan di dalam Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) yang telah diratifikasi menjadi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

*Ketiga*, Penelitian yang berjudul “Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik Di Beberapa Wilayah dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas” oleh Syifa Salsabila , Nurliana

Cipta Apsari (2022) oleh Mahasiswa Ilmu Hukum, Universitas Palangkaraya, Indonesia. Penelitian ini membahas mengenai Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan masyarakat lainnya dalam mengakses fasilitas dan pelayanan publik. Pemerintah telah mengatur berbagai langkah perlindungan untuk mewujudkan hak-hak penyandang disabilitas yang disebutkan dalam berbagai regulasi. Kemampuan penyandang disabilitas bertolak belakang dengan pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan pemerintah untuk kelompok ini. Sering ditemui pelayanan yang tidak aksesibel bagi penyandang disabilitas. Oleh sebab itu perlu dilakukan kajian mengenai aksesibilitas fasilitas dan pelayanan publik dari berbagai bidang yang diperuntukan bagi kelompok difabel. Metode dalam penulisan artikel ini berupa studi kepustakaan. Artikel ini menjelaskan bagaimana aksesibilitas fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dan implementasi Undang-Undang dalam memenuhi hak penyandang disabilitas untuk mengakses fasilitas pelayanan publik.

*Keempat*, Penelitian yang berjudul “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik” oleh Hiasinta Sabeni, Emei Dwinanarhati Setiamandan, (2020) oleh Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tungadewi. Penelitian ini membahas mengenai Pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur kinerja pemerintah yang bersentuhan

langsung dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya. Melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, masyarakat dapat mengukur standar dan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat sebagai obyek kebijakan publik. Sehingga sebagai wujud dari penyelenggaraan Negara yang demokrasi, maka masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan terhadap nilai (value) dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Lokasi yang dipilih untuk melihat obyektifitas masalah yang sedang diteliti di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui purposive sampling peneliti memilih tiga informan diantaranya, kasubag program dan pelaporan, kasubag umum dan kepegawaian dan masyarakat. Pengumpulan data penelitian menggunakan prinsip triangulasi teknik melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, yang kemudian hasilnya akan diolah dan dianalisa sesuai dengan konsep yang sistematis yakni proses reduksi data (reduction), penyajian data (display) dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data (*verivication*).

*Kelima*, Penelitian yang berjudul “Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)” oleh Inggit Akim (2020) oleh Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Borneo Tarakan Tarakan, Kalimantan Utara,

Indonesia. Penelitian ini mendeskripsikan mengenai Pengawasan terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik agar dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pembatasan Sosial Berskala Besar adalah pembatasan kegiatan tertentu dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) yang menyebabkan kualitas pelayanan publik terganggu. Ombudsman mempunyai tugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara atau pemerintahan serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan minimal sebagai tolak ukur penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian yuridis normatif dengan pendekatan (Statute Approach) pendekatan konsep (conceptual approach). Hasil dari penelitian ini kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar melalui Peraturan Walikota Tarakan Nomor 17 Tahun 2020, pembatasan aktivitas diluar rumah seperti pelaksanaan pembelajaran di Sekolah dan/atau institusi pendidikan lainnya, Work FromHome (WFH), kegiatan keagamaan di rumah ibadah, kegiatan ditempat umum, kegiatan sosial dan budaya dan Wajib rapid test bagi yang menggunakan moda transportasi Laut dan Udara, dan memberikan bantuan sosial kepada masyarakat yang terdampak COVID-19. Pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19 di Kota Tarakan

yaitu dengan melakukan koordinasi dan Supervisi serta kerjasama dengan penyelenggara negara dan swasta serta lembaga kemasyarakatan atau perseorangan, membuka Posko Pengaduan Online bagi Warga Terdampak COVID-19. Juga melakukan pemeriksaan mendadak dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Kota Tarakan. Berdasarkan pengawasan, penerimaan laporan atas dugaan maladministrasi, dan hasil investigasi ombudsman dilakukan pemeriksaan. Apabila terbukti melakukan maladministrasi pelayanan publik, maka Ombudsman Republik Indonesia dapat melakukan tindakan korektif dan memberikan rekomendasi/saran kepada penyelenggara negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Tabel 1.1 Informasi tentang persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu**

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Nadhiar Andhara Santri, Beni Hidayat (2020)	Peningkatan Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan Publik Fasilitas Umum Alun-Alun Magetan”	Sama sama membahas mengenai Pelayanan Publik mengenai Fasilitas Umum Alun- Alun Kota.	Pada penelitian terdahulu hanya mengacu kepada hukum konvensional saja sedangkan penelitian ini berfokus pada perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif yang ada di Indonesia.

2.	Rio Agustian Wiranata, Mutia Evi Krith (2022)	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas”	Sama sama membahas mengenai Pelayanan Publik terkait Fasilitas Umum dengan perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	Pada penelitian terdahulu meninjau dari dari segi tinjauan yuridis sedangkan penelitian yang penulis lakukan selain dari tinjauan yuridis juga meninjau dari hukum Islam. Adapun penelitian yang penulis lakukan adalah Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3.	Syifa Salsabila , Nurliana Cipta Apsari (2022)	Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik Di Beberapa Wilayah dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas”	Penelitian terdahulu dengan penelitian penulis secara garis besar sama-sama membahas tentang penyediaan prasarana, sarana dan utilitas umum. Dan	Yang menjadi pembeda dengan dengan penelitian terdahulu ialah pada perpektif hukumnya pada penelitian terdahulu menggunakan perpektif Undang

			sama sama meninjau dari Undang Undang tentang Pelayanan Publik	Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, Adapun penelitian dari penulis ialah mengacu pada perspektif hukum Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
4.	Hiasinta Sabeni, Emei Dwinanarhati Setiamandan, (2020)	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”	Adapun persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian penulis secara garis besar sama sama membahas mengenai pengaduan atau Upaya yang dilakukan oleh Masyarakat terkait kualitas pelayanan Publik..	Pada penelitian terdahulu fockus, mengkaji mengenai Pelayanan Publik dibagian administrasi sedangkan pada penelitian ini dijelaskan bahwa objek penelitian ini lebih ke pada sarana dan prasarana yang berada di Alun-Alun Kota Probolinggo.
5.	Inggit Akim (2020)	Pengawasan Ombudsman Terhadap	Persamaan diantara penelitian	Yang menjadi pembeda dengan

		Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)” oleh Inggit Akim (2020)	terdahulu dengan penelitian penulis ialah sama-sama membahas mengenai tanggung jawab pemerintah terkait Pelayanan Publik.	penelitian terdahulu ialah pada penelitian terdahulu membahas secara garis besar mengenai fasilitas umum yang baik di era pandemic covid, sedangkan pada penelitian ini lebih ke peningkatan kualitas fasilitas umum terkait pengaduan masyarakat Kota Probolinggo di Alun-Alun Kota Probolinggo.
--	--	--	---	---

## **B. Kerangka Teori**

### **1. Pengertian dan Dasar Hukum Pelayanan Publik**

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang No RI Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan

seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk sehingga terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>12</sup>

Penggunaan istilah pelayanan publik (*Public Service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*Public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah Publik *authorities* (otoritas negara), Publik *building*

---

<sup>12</sup> Republik Indonesia, Penjelasan Atas Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Bandung: Fokusindo Mandiri, 2014), h.42.

(bangunan negara), Publik *revenue* (penerimaan negara) dan Publik *sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum.<sup>13</sup> pelayanan adalah Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik., Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat.

Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah:<sup>14</sup>

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Contohnya sertifikat, perijinan, peraturan, transportasi, ketertiban, kebersihan, dan lain sebagainya.

---

<sup>13</sup> J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta, : Pustaka Sinar Harapan, 2001), 1095.

<sup>14</sup> Malayu Hasibuan. Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah, (Jakarta: Toko Gunung Agung, (2006), 90

- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun kondisi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.<sup>15</sup>
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan

---

<sup>15</sup> Agung Kurniawan, Transformasi Pelayanan Publik. (Yogyakarta: Pustaka, 2005), 88

keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.

## **2. Ruang Lingkup pelayanan publik**

Pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangible*), dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalui diikuti dengan pelayanan jasanya.<sup>16</sup>

Sebagaimana kita ketahui berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi

“pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan Ruang lingkup tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.”<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Rika Nanda Sari & Chalid Sahur “Analysis of Implementation of Standard Operating Procedures Tax On Tax Office Primary Senapelan Pekanbaru (Case Study Taxpayer Registration Number)” Universitas Riau, (2012)

<sup>17</sup> Pasal 5 Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dari ruang lingkup pelayanan publik tersebut penyelenggara pelayanan publik dapat mengidentifikasi produk/jenis pelayanan yang diberikan. Kemudian dapat diambil kebijakan untuk sementara produk/jenis pelayanan yang dapat diberikan mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yakni menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Luasnya ruang lingkup pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah, memerlukan koordinasi yang lebih baik lagi antar instansi/lembaga penyelenggara pelayanan publik terkait kondisi Alun Alun Kota Probolinggo ini. Dalam keadaan fasilitas umum yang kurang memadai, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Hal ini diatur dalam Pasal 12 ayat (4) Undang-Undang Pelayanan Publik.

### **3. Standard Pelayanan Publik**

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang baik, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik yang dapat menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan publik merupakan

fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang.<sup>18</sup>

Pelayanan publik itu sendiri sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.<sup>19</sup> Saat ini pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif menjadi tuntutan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Undang Undang Pelayanan Publik menjadi salah satu acuan dan standar dalam pemberian pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM) ataupun *Standard Operating Procedures* (SOP) yang ditetapkan masing-masing institusi. Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum dan pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut *Morgan* dan *Murgtroyd* sebagaimana mengemukakan “*quality is the totality of features of a product service that bears on its ability to satisfy given needs*” yang artinya adalah kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan Masyarakat.

---

<sup>18</sup> Juliantara, D. Peningkatan *Kualitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Pembaruan.2005).168

<sup>19</sup> Sinambela, Lukman. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara.2014),6.

Pada pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah ditetapkan Standar Pelayanan yaitu:<sup>20</sup>

- 1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- 2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- 3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- 5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik telah ditetapkan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:<sup>21</sup>

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan; dan

---

<sup>20</sup> Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>21</sup> Pasal 21 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik

n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya.

#### **4. Qawa'id fihiyyah dalam pelayanan publik**

Qawaid merupakan bentuk jamak dari qoidah. Dalam bahasa Indonesia dikenal dengan istilah kaidah yang berarti aturan atau patokan. Seperti kata-kata qawa'id al-bait yang artinya fondasi rumah, qawa'id al-din artinya dasar-dasar agama, qawaid al-ilm artinya kaidah-kaidah ilmu. Arti ini digunakan di dalam Al- Qur'an surat An-Nahl ayat 26:

فَأَتَى اللَّهُ بُيُوتَهُم مِّنَ الْقَوَاعِدِ

Artinya: "...Allah menghancurkan bangunan mereka dari fondasi fondasin ya..." (Q.S an-Nahl: 26).

Dari ayat tersebut bisa disimpulkan arti kaidah adalah dasar, asas, atau fondasi, tempat yang di atasnya berdiri bangunan. Kaidah dapat bersifat menyeluruh yang meliputi bagian - bagiannya dalam arti bisa diterapkan kepada juz'iyat-nya (bagian-bagiannya). Kaidah fiqih sering digunakan di dalam *tahtbiq al-ahkam* yaitu penerapan hukum atas kasus-kasus yang timbul di dalam bidang kehidupan manusia.<sup>22</sup>

Kaidah-kaidah fiqih jika dirincikan berdasarkan ruang lingkup dan cakupannya, setidaknya ada lima ruang lingkup dan cakupan yang paling menyeluruh, salah satu kaidah nya ialah :

الضَّرُّ يُزَالُ

Artinya: “Kemudharatan harus dihilangkan”

Seperti yang dikatakan oleh Izzuddin Ibn ‘Abd al-Salam bahwa tujuan syariah itu adalah untuk meraih kemaslahatan dan menolak kemafsadatan. Apabila diturunkan kepada tataran yang lebih konkret maka maslahat membawa manfaat sedangkan mafsadah mengakibatkan kemudharatan. Kaidah tersebut di atas kembali kepada tujuan untuk merealisasikan maqashid al-syari’ah dengan menolak yang mafsadah, dengan cara menghilangkan kemudharatan atau setidaknya meringankannya. Contoh memunculkan kaidah di atas seperti: pertama larangan menimbun barang-

---

<sup>22</sup> Abdul Manan, *Pembaruan Hukum Islam Di Indonesia*, Cet. 1, (Depok: Kencana).2

barang kebutuhan pokok masyarakat karena perbuatan tersebut mengakibatkan kemudharatan bagi rakyat, kedua kewajiban berobat dan larangan membunuh diri juga menghilangkan kemudharatan. Kaidah tersebut sering diungkapkan dengan apa yang di sebut dalam hadis:

لَا ضَرَّوْا وَلَا ضَرَارَ

Artinya: “Tidak boleh memudharatkan dan tidak boleh dimudharatkan” (HR.Hakim dan lainnya dari Abu Sa’id al-Khudri, HR. Ibnu Majah dari Ibnu ‘Abbas).

Hadits-hadits tersebut menunjukkan bahwa Rasulullah Shalallahu Alaihi Wasalam telah memberikan pedoman mengenai sifat kemudharatan yang harus dihindari dan dihilangkan. Apalagi jika kemudharatan tersebut mengancam nyawa, harta, kehormatan dan darah seorang muslim. Tidak boleh memudharatkan dan tidak boleh dimudharatkan, dengan demikian ada kesan keseimbangan atau keadilan dalam perilaku serta secara moral menunjukkan mulianya akhlak dalam perilaku serta secara moral menunjukkan mulianya akhlak karena tidak mau memudharatkan orang lain.

Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik dalam tiga aspek, diperlukan beberapa nilai dan dari nilai-nilai tersebut dapat diturunkan beberapa asas tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan memperhatikan ayat-ayat al-

Qur'an dan sunnah Nabi saw dapat ditemukan beberapa nilai dasar yang dapat dijabarkan menjadi asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik,

Masalah keadilan secara umum dan masalah kepastian hukum merupakan jeritan seluruh masyarakat Indonesia saat ini. Tata kelola pemerintahan yang baik menghendaki adanya jaminan kesamaan akses seluruh warga masyarakat terhadap sumber daya politik, ekonomi, dan administratif.

Tanggung jawab sebagai nilai dasar syariah dapat diturunkan asas responsivitas dalam pemberian pelayanan. Secara khusus asas ini dapat pula disimpulkan dari firman Allah yang menggambarkan pribadi Rasulullah saw yang sensitif terhadap penderitaan umatnya, (Q. 9: 128):

“Telah datang kepadamu seorang utusan (rasul) dari kalanganmu sendiri, berat dirasakannya apa yang kamu derita, sangat memperhatikan kamu dan amat belas kasih lagi penyayang terhadap orang-orang mukmin” (Q. 9: 128).

Dalam hal ini, al-Qur'an menegaskan (Q. 2: 42) yang artinya:

“Dan janganlah kamu menyembunyikan kebenaran, padahal kamu mengetahui” (Q. 2: 42).

Salah satu pengertian yang dapat ditarik dari keumuman pernyataan ayat ini adalah adanya asas transparansi termasuk di dalam transparansi dalam penyelenggaraan birokrasi untuk pelayanan publik. Akuntabilitas dan transparansi adalah kriteria lainnya yang penting dalam suatu mewujudkan pelayanan publik yang baik

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Menurut Soerjono Soekanto, Penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan kepada suatu analisis serta kontruksi yang dilakukan dengan secara sistematis, metodologis dan juga konsistensi serta bertujuan untuk dapat mengungkapkan kebenaran ialah sebagai salah satu manifestasi keinginan manusia untuk daat mengetahui mengenai apa yang sedang dihadapinya.<sup>23</sup>

Adapun jenis penelitian yang penulis gunakan ialah deskriptif kualitatif. Deskriptif ialah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data.<sup>24</sup> Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai upaya masyarakat terkait tidak terpenuhinya penyediaan fasilitas umum alun-alun Kota Probolinggo

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan permasalahan yang akan diteliti, yakni pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif yaitu suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskritif analisis, yaitu data yang dinyatakan oleh

---

<sup>23</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1998), 2.

<sup>24</sup> Lexy J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. RemajaRosdakarya Offset, 2007), 6

responden secara tertulis ataupun lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.<sup>25</sup>

Dengan pendekatan kualitatif tersebut, peneliti mendeskripsikan data dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan kepada masyarakat Kota Probolinggo yang mana merupakan pengujung alun-alun Kota Probolinggo sehingga dalam penelitian kualitatif itu sifatnya atau hasilnya dapat berubah-ubah sesuai dengan ketika penelitian dilaksanakan.

### **C. Lokasi Penelitian**

Adapun Lokasi Penelitian ini berada di LPKNI (Lembaga Pengaduan Konsumen Nasional Indonesia ) Kota Probolinggo yang terletak di Jln l. Supriadi No.17a, Tisnonegaran, Kec. Kanigaran, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67211. Dan Alun-Alun Kota Probolinggo.

### **D. Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Sumber data primer adalah suatu data yang diperoleh langsung dari lapangan.<sup>26</sup> Sumber data primer yang diperlukan berupa informasi yang terkait dengan penyediaan fasilitas umum di Alun-Alun Kota Probolinggo. Oleh karena itu, informan penelitian ini terdiri dari pihak-pihak yang terkait yaitu: Masyarakat Kota Probolinggo, Dinas Lingkungan Hidup Kota

---

<sup>25</sup> Mukti Fajar & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010)192.

<sup>26</sup> Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996) 146

Probolinggo, Pemerintah Kota Probolinggo serta Kepala LPKNI Kota Probolinggo.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari buku-buku sebagai data pelengkap sumber data primer. Sumber data sekunder penelitian ini adalah data-data yang diperoleh dengan melakukan kajian pustaka seperti buku-buku ilmiah, dan hasil penelitian dan sebagainya.<sup>27</sup>

Data sekunder terdiri dari :

- a. Undang – Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Undang-Undang Dasar tahun 1945
- d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu, dan tujuan ini

---

<sup>27</sup> Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: PT. Hanindita offset, 1983), 56

antara lain untuk diagnosa. Wawancara ini dilakukan terhadap sumber informasi yang dianggap memiliki kompetensi dalam masalah yang diteliti. Dengan demikian dapat diperoleh informasi mengenai objek yang diteliti. Peneliti melakukan wawancara dengan warga/pengunjung Alun-Alun Kota Probolinggo dan LPKNI Probolinggo yang merupakan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Dan juga pihak-pihak yang terkait nantinya.

## 2. Dokumentasi

Proses penyampaian data yang dilakukan melalui data tertulis yang memuat garis besar data yang akan dicari dan berkaitan dengan judul penelitian. Data tersebut merupakan Foto, Vidio ataupun Dokumen mengenai Arsip yang ada di LPKNI Kota Probolinggo.

## F. Metode Pengolahan Data

Tahap pengolahan data yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

### 1. *Organizing*

Suatu proses yang sistematis dalam pengumpulan, dan penyajian fakta untuk tujuan penelitian. Menyusun kembali data-data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis. Peneliti menyusun dan mensistematika data yang diperoleh dari awal hingga akhir yaitu data hasil wawancara, angket juga dokumen yang peneliti peroleh di lapangan seperti Arsip

dokumen mengenai laporan terkait temuan LPKNI Kota Probolinggo mengenai fasilitas umum yang tidak sesuai dengan standard kenyamanan masyarakat di Alun-Alun Kota Probolinggo.

2. *Editing*

Kegiatan pengeditan akan kebenaran dan ketepatan data tersebut.

3. *Analizing*

Menganalisis data-data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kota Probolinggo merupakan kota pesisir yang terletak sebelah timur dari provinsi Jawa Timur. Daerahnya merupakan dataran rendah di tepi Selat Madura. Meskipun kotanya merupakan dataran rendah tapi latar belakang kota tersebut terletak Pegunungan Tengger dan Gunung Bromo. Itulah sebabnya Probolinggo mempunyai daerah yang subur. Di daerah dataran rendahnya orang menanam tebu dan padi. Probolinggo juga merupakan titik temu yang penting serta pelabuhan regional yang mempunyai hubungan infrastruktur yang baik dengan kota-kota lain di Jawa Timur, Probolinggo dilalui oleh Jalan Raya Pos, jalan raya yang menghubungkan kota-kota di pantai Utara Jawa mulai dari Anyer di Jawa Barat sampai Penarukan di Jawa Timur.

Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI) Kota Probolinggo adalah Lembaga yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang sesuai dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-01458.40.20.2014 Tentang Persetujuan Perubahan Badan Hukum Perseroan Terbatas PT Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 302/MPP/Kep/10/2001 sebagaimana telah dirubah dengan keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 480/MPP/Kep/6/2002

tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dengan Nomor Siup 517/84/35.73.407/2014 dan Nomor TDP 130.81.74.00359 yang berkerjasama dengan PT. AuditKetaatan Indo Makmur, sesuai dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-0015110.AH.01.01. Tahun 2018 dengan Nomor Induk Berusaha (NIB) 9120206490497 LPKNI Kota Probolinggo terletak di Jl. Supriyadi 17A RT. 004 RW. 006 Kel. Tisnonegaran, Kec. Kanigaran, Kota Probolinggo.

Dalam sebuah wawancara dengan Bapak Marpaung selaku Ketua LPKNI Kota Probolinggo menjelaskan bahwa :

“Motifasi berdirinya Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Kota Probolinggo selain karena kehendak Undang-Undang juga merupakan refleksi dari keadaan objektif yang tidak lepas dari berbagai keluhan konsumen terkait dengan kerugian yang diderita akibat mengonsumsi produk barang/jasa dari pelaku usaha.”<sup>28</sup> (Perhatian Marpaung, komunikasi pribadi, 27 Mei 2023)

Sesuai dengan amanah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, LPKNI Kota Probolinggo juga dapat berperan aktif dalam mewujudkan upaya perlindungan konsumen yaitu dengan membantu meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-haknya dan kewajiban, melakukan penelitian serta pengujian, menerima pengaduan dalam bentuk apapun, juga melakukan tindakan advokasi baik diluar pengadilan maupun langsung melalui jalur pengadilan. Selain Itu LPKNI

---

<sup>28</sup> Wawancara dengan Bapak Perhatian Marpaung, St. (Ketua LPKNI), Tanggal 27 Mei 2023.

diharapkan dapat menjadi alat pengendali bagi para pelaku usaha dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen. LPKNI diharapkan juga dapat menjaji kerjasama yang baik dengan aparat pemerintah dalam hal ini pemerintah daerah, serta menjadi mitra bagi pemerintah untuk melaksanakan kegiatan perlindungan kepada konsumen sesuai ketentuan Undang-Undang.

Sebagai Organisasi Non-Pemerintah yang bergerak dibidang perlindungan konsumen, tentu Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dalam hal ini Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Kota Probolinggo (LPKN) memiliki Misi dan Misi yang hendak dilaksanakan, di antaranya :<sup>29</sup>

a. Visi

1. Menyeimbangkan serta membangun pemberdayaan konsumen.
2. Menciptakan kerangka dan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, kebebasan informasi, serta akses memperoleh informasi.

b. Misi

1. Mengakut harkat dan martabat konsumen melalui cara meminimalisir efek dan akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.

---

<sup>29</sup> Data Primer, Dokumen Buku Saku LPKNI Kota Probolinggo. 2023

2. Memberikan informasi serta edukasi mengenai masalah perlindungan konsumen melalui seminar, dan media online maupun media cetak.
3. Bertindak cepat dan tanggap terhadap keluhan yang disampaikan konsumen.
4. Melakukan pendampingan hukum atas pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha.

#### **B. Persoalan yang dihadapi Masyarakat terkait Pelaksanaan Penyelenggara Pelayanan Publik di Alun-Alun Kota Probolinggo**

Fasilitas umum merupakan fasilitas yang disediakan untuk kepentingan umum, dalam artian fasilitas tersebut digunakan untuk kepentingan semua masyarakat dalam melaksanakan dan memudahkan masyarakat untuk aktivitas sehari-hari.<sup>30</sup> Jalan raya, jalan desa, saluran air, jembatan, fly over, trotoar, tempat pembuangan sampah, halte, alat penerangan umum dan lain sebagainya merupakan contoh dari fasilitas umum yang merupakan contoh dari fasilitas umum.

Pembangunan terhadap fasilitas umum merupakan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari dan pembangunan tersebut sangat penting, salah satunya adalah pembangunan Fasilitas umum yang tersedia di Alun-

---

<sup>30</sup> <http://www.mediatataruang.com/pentingnya-penyediaan-fasilitas-umum-dan-fasilitas-sosial/>  
Diakses pada 28 Juni 2023, pukul 03.12

Alun Kota Probolinggo yang sampai saat ini belum sesuai dengan Undang – Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Kebutuhan akan fasilitas seperti Saluran air disekitar lingkungan Alun-Alun, Tempat sampah, toilet umum, pembangunan prasarana jalan, peningkatan jalan dan merehabilitasi jalan perlu suatu perencanaan dengan melihat dari beberapa aspek antara lain: aspek sosial, aspek ekonomi, aspek politik serta didukung anggaran yang sesuai.

Dalam rangka pengembangan prasarana serta fasilitas umum di Alun-alun Kota Probolinggo, kewenangan pelaksanaan pembangunan diberikan kepada Pemerintah Daerah yakni Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga, Cipta Karya dan Kebersihan yang merupakan instansi pemerintah daerah di bidang pembangunan dan pengembangan sarana dan prasarana fasilitas umum yang berkedudukan di Probolinggo. Untuk melaksanakan pembangunan, peningkatan dan perhabilitasian di Alun-alun Kota Probolinggo tersebut harus dilaksanakan perencanaan, pengawasan dan pelaksanaan secara matang.

Merujuk pada pasal Pasal 15 huruf (d) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public menyatakan bahwa,;

“menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;” selanjutnya pada huruf (e.) dan (f) penyelenggara “memberikan pelayanan yang berkualitas

sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan . melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;”<sup>31</sup>

Dalam hal ini Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya berkewajiban untuk mewujudkan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Kepastian hukum merupakan perlindungan *yustisiabel* terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu. Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum karena dengan adanya kepastian hukum masyarakat akan lebih tertib. Hukum bertugas menciptakan kepastian hukum karena bertujuan untuk ketertiban masyarakat.<sup>32</sup>

Dalam pasal 25 ayat (1) dijelaskan bahwa tentang Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik,

“Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.”<sup>33</sup>

Dalam hal ini jika melihat kondisi Fasilitas Alun Alun Kota Probolinggo yang belum seutuhnya terlaksana dikarenakan standar

---

<sup>31</sup> Pasal 15 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik .

<sup>32</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum suatu Pengantar Edisi Revisi*, (Yogyakarta, Penerbit Yogyakarta Cahaya Atma Pustaka, 2010). 207-208.

<sup>33</sup> Pasal 25 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

pelayanan sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan hal ini dapat dilihat dari data yang penulis peroleh dari Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia Kota Probolinggo dengan adanya Pengaduan dari Masyarakat terkait Fasilitas Umum atas kenyamanan, keamanan dan keselamatanyang ada di Alun – alun Kota Probolinggo yang belum memdai standard kenyamanan. Adapun hasil temuan saat kunjungan LPKNI Kota Probolinggo ke Alun – Alun Kota Probolinggo adalah sebagai berikut ;

**Tabel 2. Hasil analisis kunjungan di alun-alun Kota Probolinggo**

No.	Hasil Kunjungan / Temuan	Foto	Terpenuhi / tidak terpenuhi	Hasil Analisis menurut Undang-Undang Pelayanan Publik
<b><u>Area Alun – Alun Sebelah Selatan</u></b>				
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat tempat cuci tangan, tetapi sabun dan tisunya tidak ada</li> </ul>		Terpenuhi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fasilitas tersebut masih kurang memadai dan kurang relevan dengan kewajiban penyelenggara terkait menyediakan sarana, prasarana yg sesuai standard. (Pasal 15 huruf (d))</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sampah berserakan di saluran air(got)</li> </ul>		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belum memenuhi standard kenyamanan pengungjung (Pasal 15 huruf (f))</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saluran air (got) yang dapat mengganggu masyarakat saat berjalan kare saluran airnya tidak lurus.</li> </ul>		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan menyediakan fasilitas yang layak yang mana memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik; (pasal 15 huruf (e)).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Air yang tersedia harus di cek apakah sudah higienis atau tidak. Karna sekitar tandong sudah berlumut.</li> </ul>		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belum memenuhi standard kenyamanan pengungjung (Pasal 15 huruf (f))</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meteran listrik kurang aman, karena ditaruh di pohon dan jika hujan, maka terkena air hujan dan dapat membahayakan pengungjung.</li> </ul>		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belum memenuhi standard kenyamanan serta keamanan bagi pengungjung (Pasal 15 huruf (f))</li> </ul>

<b><u>Area Alun – Alun Sebelah Barat dan Utara</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plang tulisan penunjuk satu arah patah, karena letaknya kurang masuk dan tiangnya kurang tinggi, sehingga apabila ada mobil box yang lewat dan terlalu minggir maka akan terkena plang.</li> </ul>		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemenuhan fasilitas plang yang sesuai dengan standard agar terciptanya rasa aman dan nyaman dan sesuai dengan penyediaan sarana, prasarana, atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sesuai. (pasal 15 huruf (d))</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempat sampah bolong.</li> </ul>		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belum memenuhi standard fasilitas tempat sampah yang baik dan sesuai dengan standard kenyamanan pengunjung, (Pasal 15 huruf (f))</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trotoar yang berlubang</li> </ul>		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belum memenuhi standard kenyamanan pengunjung, (Pasal 15 huruf (f))</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Di trotoar terdapat area menggambar anak – anak yang dapat mengganggu pejalan kaki / konsumen</li> </ul>		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belum memenuhi standard kenyamanan pengunjung, (Pasal 15 huruf (f))</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kabel yang tidak disusun rapih</li> </ul>		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyelenggara wajib bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik. (Pasal 25 ayat 1)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sampah berserkan</li> </ul>		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hal ini bukan hanya tugas dari penyelenggara yakni Lembaga DLH Kota Probolinggo yang bertanggung jawab, namun adanya kesadaran</li> </ul>

				<p>Masyarakat untuk membung sampah pada tempatnya agar terciptanya Alun-Alun yang Asri dan nyaman. Adapun dari pihak pemerintah Kota Probolinggo memberikan ketegasan dengan Sanksi yang sesuai terkait hal tersebut. (pasal 39 ayat (2)).</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jalan diarea warung makan rusak.</li> </ul>		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengganggu kenyamanan pengguna jalan harusnya adanya rehabilitasi terkait jalan/trotoar yang sudah tidak layak demi keamanan serta kenyamanan pengujung Alun-Alun Kota Probolinggo. (pasal 25 ayat (1))</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerobak PKL di atas trotoar</li> </ul>		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitas trotoar harusnya digunakan untuk pengguna jalan, bukan untuk Gerobak PKL, ini dapat mengganggu pengguna jalan, seharusnya pemerintah disini memberikan lahan tersendiri untuk para PKL yang aman dan nyaman. (pasal 15 hurut d)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>PKL berjualan di bahu jalan (dengan seijin pemerintah atautanpa ijin dari pemerintah)</li> </ul>		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengganggu pengguna kendar motor/motor yang melintas di area jalan sekitar Alun-Alun, dan dapat membahayakan orang orang yang sedang melakukan transaksi jual beli di tempat tersebut. (pasal 15 hurut d)</li> </ul>
<p><b><u>Area Alun – Alun Sebelah Timur</u></b></p>				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Letak plang sudah tidak mengganggu jalan, akan tetapi untuk plang berwarna kuning tiangnya kurang ke dalam trotoar sebaiknya lurus dengan plang rambu – rambu, dan tiangnya lebih ditinggikan.</li> </ul>		Terpenuhi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perlunya revitalisasi ulang dengan standard keamanan dan kenyamanan yang baik terkait plang atau rambu-rambu di area Alun-Alun Kota Probolinggo, agar sesuai dengan standard sarana dan prasana fasilitas umum yang baik. (Pasal 15 huruf e)</li> </ul>
--	--	---	-----------	--

Dari hasil temuan diatas menunjukkan bahwa fasilitas umum di alun-alun Kota Probolinggo belum secara keseluruhan aksesibilitas pelayanan publik nya belum mampu memuaskan Masyarakat Kota Probolinggo, khususnya pengujung alun-alun Kota Probolinggo itu sendiri, dikarenakan masih banyak fasilitas fasilitas maupun sarana dan prasarana yang belum mencapai standart kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat.

Adapun diantaranya seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwasanya Pemerintah Kota Probolinggo sendiri sebagai penyelenggara pelayanan publik belum melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yakni tidak terpenuhinya akan fasilitas umum seperti Saluran air disekitar lingkungan Alun-Alun, Tempat sampah, toilet umum, pembangunan prasarana jalan, peningkatan jalan dan merehabilitasi yang belum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 25 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah Kota Probolinggo harusnya menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya

iklim pelayanan yang memadai yang mana nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan public dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

### **C. Upaya oleh Masyarakat Dalam hal belum terpenuhinya layanan di - Alun Kota Probolinggo**

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintahan berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dalam hal ini pelayanan publik juga merupakan tugas yang paling penting dimiliki oleh aparatur pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan dan biaya, supaya semua kebutuhan dan kepentingan pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut.<sup>34</sup>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang ini menjadi acuan/pendoman pemerintahan pusat maupun pemerintah daerah di Indonesia dalam menjalankan aktivitas pemerintah demi mewujudkan terciptanya pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat Pelayanan publik dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan dimana dapat

---

<sup>34</sup> Hiasinta Sabeni, Emei Dwinanarhati Setiamandani, "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik" JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 9 No. 1 (2020) ; 2442-6962

memenuhi keperluan masyarakat. Kedua, aspek kepentingan penerima Pelayanan Publik, sebaliknya (customers). kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, hal ini merupakan bentuk pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Karena itu dalam pelayanan, masyarakat berhak mengadu dengan apa yang mereka rasa dan dapatkan setelah mereka menerima pelayanan yang buruk atau kurang baik dari penyelenggaraan pelayanan itu sendiri. Dilihat pada masalah dan sekarang Negara dalam sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga Negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah seringkali mengabaikan dan mengecewakan rakyatnya, Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat seringkali dihadapkan dengan proses yang berbelit-belit bahkan antrian yang cukup panjang dan mendapatkan waktu yang cukup lama sehingga masyarakat merasa tidak betah menunggu dalam proses pelayanan oleh sebab itu pengaduan masyarakat sangat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan.

Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam setiap instansi yang melakukan penyelenggara pelayanan publik, karena pengaduan masyarakat bertujuan untuk memperbaiki dari kekurangan dari kegiatan

yang sudah dilaksanakan. Untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan yang memiliki 2 (dua) aspek yang dilihat dari pengaduan ini yaitu: pertama, aspek kepentingan penyelenggara (*service provider*)

Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 mengatakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik. Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggara pelayanan publik sebaiknya dari aspek kepentingan penerima pelayanan dan masyarakat merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dengan demikian pemerintah perlu melihat dari kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara terhadap masyarakat merupakan sebuah aturan yang dibuat pemerintah untuk mengatur agar kehidupan bersama berjalan dengan baik dan memberi kenyamanan bagi setiap warga Negara serta merupakan sebagai pelayanan masyarakat, dalam memenuhi kebutuhan serta mewujudkan dan menyediakan barang dan jasa yang berkualitas serta memiliki nilai yang berguna bagi Masyarakat.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Humas Menpanrb “Tingkatkan Pelayanan Publik, Melalui Penanganan Pengaduan”, *Menpan.go.id* 04 Oktober 2018 diakses pada 16 Agustus 2023 <http://menpan.go.id>. tingkat pelayanan publik melalui pengaduan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintahan baik dipusat maupun di daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri kedepannya. Agar kualitas pelayanan publik semakin baik, para penyedia pelayanan harus menanggapi serta menindaklanjuti segala bentuk aduan dari masyarakat. Namun sejauh ini masih belum maksimal bagaimana tindakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan sarana pengaduan bagi masyarakat yang merasa dalam penyelenggaraan pelayanan yang masih belum baik atau masih belum memberi efek yang baik.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah melalui segala fasilitas yang dimiliki harus memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat, karena itu melalui pengaduan masyarakat baik secara langsung akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik oleh pemerintah.

Adapun hak Masyarakat untuk melakukan pengaduan tertera dalam Pasal 40 ayat (1) dan (2) Undang – Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa :<sup>36</sup>

- 1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

---

<sup>36</sup> Pasal 40 ayat (1) dan (2) Undang – Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- 2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan

Selanjutnya dalam Pasal 42 Ayat (1) dan (2) dijelaskan mengenai ketentuan yang sesuai dalam melakukan pengaduan yang mana dalam hal ini bahwa:<sup>37</sup>

- 1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- 2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.

Masyarakat yang kritis akan berani bersuara jika mendapatkan pelayanan publik yang buruk. Mereka bisa menggunakan berbagai sarana pengaduan yang ada seperti kotak pengaduan, mengisi form *e-complain* (pengaduan online) melalui situs sebuah institusi, atau menyampaikan keluhannya melalui media sosial dan media massa. Meskipun demikian, tidak semua keluhan tersebut direspon dengan cepat dan baik oleh institusi terkait. Salah satu lembaga yang sebenarnya dapat dipergunakan oleh pengguna layanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Sebagian masyarakat nampaknya belum paham dengan fungsi dan tugas dari ORI, terlebih lagi sangat jarang kita mendengar kasus yang ditangani oleh ORI benar-benar direspons dan diselesaikan oleh pihak terlapor.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Pasal 42 Ayat (1) dan (2) Undang – Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>38</sup> Mejevti Kaligis, “Tugas Dan Wewenang Ombudsman Dalam Memberantas Dan Mencegah Maladministrasi,” *Lex Administratum*, Vol. VII/No. 2/ (2019).

Masyarakat Kota Probolinggo merasa dirugikan terkait kebutuhan fasilitas umum yang ada di Alun-Alun seperti Saluran air disekitar lingkungan Alun-Alun, Tempat sampah, toilet umum, pembangunan prasarana jalan, peningkatan jalan dan merehabilitasi jalan perlu suatu perencanaan dengan melihat dari beberapa aspek antara lain: aspek sosial, aspek ekonomi, aspek politik serta didukung anggaran yang sesuai.

Dalam rangka pengembangan prasarana serta fasilitas umum di Alun-alun Kota Probolinggo, Masyarakat berharap dengan adanya pengaduan terkait pelayanan publik ini nantinya pelaksanaan pembangunan diberikan kepada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga, Cipta Karya dan Kebersihan yang merupakan instansi pemerintah daerah di bidang pembangunan dan pengembangan sarana dan prasarana fasilitas umum yang berkedudukan di Probolinggo. Untuk melaksanakan pembangunan, peningkatan dan perehabilitasian di Alun-alun Kota Probolinggo tersebut harus dilaksanakan perencanaan, pengawasan dan pelaksanaan secara matang.

Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya berkewajiban untuk mewujudkan kepastian hukum bagi Masyarakat. Kepastian hukum merupakan perlindungan *yustisiabel* terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu. Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum karena dengan adanya kepastian

hukum masyarakat akan lebih tertib. Hukum bertugas menciptakan kepastian hukum karena bertujuan untuk ketertiban masyarakat.<sup>39</sup>

Berkenaan dengan adanya keluhan Masyarakat terkait fasilitas umum Alun-Alun Kota Probolinggo, salah satu masyarakat yang mana merupakan pengunjung Alun-Alun Kota Probolinggo yang penulis temui di lapangan mengatakan bahwa ;

“Adanya rasa kurang nyaman dengan fasilitas yang ada di sekitar lingkungan alun-alun kota Probolinggo saat ini seperti Saluran air disekitar lingkungan Alun-Alun, Tempat sampah, toilet umum, pembangunan prasarana jalan yang mana belum mencapai standard kenyamanan para pengunjung Alun-Alun Kota Probolinggo, adapun Upaya yang telah dilakukan oleh Masyarakat Kota Probolinggo yakni dengan melakukan pengaduan kepada Lembaga Pengaduan Konsumen Kota Probolinggo, hal tersebut disambut baik oleh Kepala LPKNI Kota Probolinggo.<sup>40</sup>” (Suyanto, komunikasi pribadi, 15 Juni 2023).

Keterangan tersebut diperoleh oleh penulis berdasarkan informasi dari Bapak Suyanto selaku salah satu pengunjung

Dalam sebuah wawancara Perhatian Marpaung<sup>41</sup>, selaku Kepala LPKNI Kota Probolinggo menjelaskan bahwa;

“Adanya Peran normatif LPKNI Kota Probolinggo dalam melindungi terkait Perlindungan atas Hak Konsumen akibat tidak terpenuhinya Penyediaan Fasilitas Umum yang layak di Alun-Alun Kota Probolinggo dilaksanakan berdasarkan peraturan perUndang-Undang an yang berlaku,

---

<sup>39</sup> Sudikno Mertokusumo, 2010, *Mengenal Hukum suatu Pengantar Edisi Revisi*, Penerbit Yogyakarta Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, hlm. 207-208.

<sup>40</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Suayanto, Masyarakat/Pengunjung Alun-Alun Kota Probolinggo, Minggu, 15 Juni 2022.

<sup>41</sup> Hasil wawancara dengan Perhatian Marpaung. Ketua LPKNI Kota Probolinggo. Sabtu, 27 Mei 2023.

khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peran normatif ini berkaitan dengan tugas pokok, fungsi dan wewenang LPKNI Kota Probolinggo secara kelembagaan.”(Perhatian Marpaung, komunikasi pribadi, 27 Mei 2023.)

Keterangan lain yang diperoleh penulis berdasarkan informasi dari Bapak Perhatian Marpaung<sup>42</sup> selaku Kepala LPKNI Kota Probolinggo menjelaskan bahwa;

“Upaya Advokasi yang dilakukan LPKNI dalam hal ini tidak sebatas pada pengaduan atau melayangkan surat Somasi terkait aduan masyarakat Kota Probolinggo yang mana tujuannya, Untuk menunjang kinerja WaliKota Probolinggo, Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI) siap untuk memberikan saran dan solusi demi terciptanya Alun – Alun Kota Probolinggo yang asri, namun belum ada balasan dari pihak terkait.”(Perhatian Marpaung, komunikasi pribadi, 27 Mei 2023).

Namun Jika melihat masalah yang terjadi seharusnya Masyarakat Kota Probolinggo tidak perlu melakukan pengaduan kepada LPKNI kota dikarenakan kurang relevan jika dilihat bahwasanya Pemerintah Daerah bukanlah suatu badan usaha yang mana Lembaga Pemerintah disini berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah merupakan Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah, yang mana kurang relevan apabila dikaitkan dengan Undang Undang Perlindungan Konsumen terkait dengan

---

<sup>42</sup> Hasil wawancara dengan Perhatian Marpaung. Ketua LPKNI Kota Probolinggo. Sabtu, 27 Mei 2023.

pelayanan Publik, Adapun Tindakan yang seharusnya dilakukan ialah melakukan Upaya pengaduan terkait permasalahan yang terjadi di Alun-Alun Kota Probolinggo.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar tahun 1945 dijelaskan bahwasanya ;<sup>43</sup>

“warga negara dijamin hak- haknya untuk mendapatkan pemenuhan kebutuhan dasarnya, seperti kesehatan, tempat tinggal dan lingkungan hidup yang baik”.

Selanjutnya Pada Pasal 28 H ayat (1) menyatakan bahwa;

"Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan".

Demikian halnya pada Pasal 31 Amandemen Keempat Undang-Undang dasar 1945 menyatakan

"Setiap warga negara berhak mendapat pendidikan".

Sebelum Undang-Undang dasar 1945 di amandemen, negara juga tetap mengakui hak-hak tiap warga negara mendapat pengajaran. Jaminan tersebut merupakan bentuk nyata dari pengakuan kedaulatan rakyat atas hak-hak azasinya.

Adapun hal lainnya yang berkaitan dengan Upaya yang seharusnya dilakukan oleh Masyarakat terkait hal mereka akan pemenuhan fasilitas

---

<sup>43</sup> Undang-Undang Dasar Neagara Republik Indonesian tahun 1945.

umum yang layak di Alun-Alun Kota Probolinggo yakni Berdasarkan Pasal 40 Ayat (3) Undang-Undang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa;<sup>44</sup>

“Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap: a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.”

Adapun Upaya yang harus dilakukan yakni Masyarakat yang belum terpenuhi hak-haknya maka dapat melakukan pengaduan melalui saluran website resmi yang telah disediakan oleh pemerintah daerah seperti halnya halaman resmi dispenduk Kota Probolinggo (<https://dispenduk.probolinggokota.go.id/2022/06/17/pelayanan-informasi-dan-pengaduan-masyarakat/>) resmi yang disiapkan oleh Negara seperti pada lembaga parlemen dan lembaga yang khusus didirikan untuk menerima pengaduan masyarakat seperti Ombudsman.

Hal ini gambaran dari implementasi paradigma pelayanan publik *customer driven government*, yaitu pengelolaan pelayanan publik yang berorientasi pada pelanggan yakni warga negara.

Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya berkewajiban untuk mewujudkan kepastian hukum bagi masyarakat. Kepastian hukum merupakan perlindungan yustisiabel terhadap tindakan

---

<sup>44</sup> Pasal 40 Ayat (3) Undang-Undang No 25 tahun 2009 Pelayanan Publik

sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu.

Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum karena dengan adanya kepastian hukum masyarakat akan lebih tertib. Hukum bertugas menciptakan kepastian hukum karena bertujuan untuk ketertiban masyarakat.<sup>45</sup> Sebaliknya, masyarakat mengharapkan manfaat dalam pelaksanaan atau penegakan hukum. Hukum adalah untuk manusia, maka pelaksanaan hukum atau penegakan hukum harus memberi manfaat atau kegunaan bagi masyarakat jangan sampai justru karena hukumnya dilaksanakan atau ditegakkan, sehingga menimbulkan keresahan bagi masyarakat.<sup>46</sup>

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik, birokrat harus fokus pada pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, Seorang penulis bernama Obsome menyebut kandengan *costumer driven goverment*. Artinya, pemerintah dituntut untuk lebih fokus pada fungsi pengaturan dan pembedayaan masyarakat, juga menerapkan sistem

---

<sup>45</sup> B. Hestu Cipto Handoyo, *Hukum Tata Negara, Kewarganegaraan, & Hak Asasi Manusia*, (Yogyakarta Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2013) 84.

<sup>46</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum suatu Pengantar Edisi Revisi*, (Yogyakarta, Penerbit Yogyakarta Cahaya Atma Pustaka, 2010) 207-208.

kompetisi dalam pelayanan publik, mengutamakan desentralisasi pelayanan dan menerapkan dalam sistem pasar dalam memberikan pelayanan.<sup>47</sup>

Adapun menurut pasal 25 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa :<sup>48</sup>

Pasal 25 tentang Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

- 1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- 2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- 3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana. (4)
- 4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perUndang-Undang an dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi,transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Selanjutnya Pada Pasal 28 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga menjelaskan bahwa;<sup>49</sup>

- 1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka

---

<sup>47</sup> M. Makhfudz, Hukum Administasi Negara (Graha Ilmu, Yogyakarta 2013), 62-63

<sup>48</sup> Pasal 25 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik

<sup>49</sup> Pasal 28 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- 2) Perbaiki sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat(1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- 3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalendersebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (short message service (sms), laman (website), pos-el (email), dan kotak pengaduan.
- 4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Dapat disimpulkan bahwasanya Pemerintah Kota Probolinggo sebagai Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik guna memenuhi hak Masyarakat terkait

Adapun Tanggung jawab dari Pemerintah Kota Probolinggo terkait pemenuhan Fasilitas umum di Alun-alun Kota Probolinggo yakni dengan melakukan Pembangunan terhadap fasilitas umum merupakan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari dan pembangunan tersebut sangat penting, dikarenakan dapat Untuk kelangsungan dan pelayanan kepada pengunjung Alun-Alun Kota Probolinggo, dan sangat mengharapkan Pemerintah Kota Probolinggo berupaya untuk memberikan yang terbaik bagi Masyarakat Kota Probolinggo.

Dengan Adanya Pembangunan dan pengembangan fasilitas umum di Alun-Alun Kota Probolinggo telah menunjukkan progress pembangunan sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah. Upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Probolinggo telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik pada fasilitas umum alun-alun Kota Probolinggo, sehingga kewajiban sebagai menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuannya. Terlaksananya pembagunan sarana tahap pertama terlihat hasil perubahan wajah alun-alun yang lebih baik dari sebelumnya.

Pelayanan publik dalam Kaidah fiqh jika ditarik kedalam penyelenggaraan pelayanan publik terkait tanggung jawab pemerintah yakni khususnya pada pemenuhan fasilitas Akun-alun Kota Probolinggo, bahwasanya Pemerintah Kota Probolinggo sendiri sebagai penyelenggara pelayanan publik belum melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yakni tidak terpenuhinya akan fasilitas umum seperti Saluran air disekitar lingkungan Alun-Alun, Tempat sampah, toilet umum, pembangunan prasarana jalan, peningkatan jalan dan merehabilitasi yang belum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 25 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah Kota Probolinggo harusnya menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai yang mana nantinya dapat memberikan

pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan public dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Kondisi ini tentu saja tidak diperbolehkan karena tingkat kemudaratannya menyebabkan kerugian serta jaminan keamanan bagi Masyarakat atau yang dikenal dengan *hifzh al-nafs* dalam *maqashid al-syari'ah*. Jelas bahwa keadaan yang seperti ini sangatlah bertentangan dengan islam yakni manusia haruslah menjaga jiwa ataupun hidupnya maka dengan demikian akan mendatangkan apa yang disebut dengan *al-maslahah*. Konsep dari pemeliharaan jiwa/hidup bagi setiap orang sehingga dengan tegas Allah SWT melarang bunuh diri dan membunuh orang lain serta melarang sesuatu hal yang bisa mendatangkan kemudharatan bagi orang lain.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Fasilitas umum di alun-alun Kota Probolinggo belum secara keseluruhan aksesabilitas pelayanan publik nya belum mampu memuaskan Masyarakat Kota Probolinggo, khususnya pengungjung alun-alun Kota Probolinggo itu sendiri, dikarenakan masih banyak fasilitas-fasilitas maupun sarana dan prasarana yang belum mencapai standart kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat.

Adapun diantaranya seperti yang sudah dijelaskan di bagian pembahasan bahwasanya Pemerintah Kota Probolinggo sendiri sebagai penyelenggara pelayanan publik belum melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yakni tidak terpenuhinya akan fasilitas umum seperti saluran air disekitar lingkungan Alun-Alun, tempat sampah, toilet umum, pembangunan prasarana jalan, peningkatan jalan dan merehabilitasi yang belum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 25 tentang Pelayanan Publik.

2. Upaya yang seharusnya dilakukan Masyarakat Kota Probolinggo ialah dengan melaporkan atau membuat pengaduan terkait permasalahan yang terjadi di Alun-Alun Kota Probolinggo, dengan membuat Laporan Pengaduan di layanan yang sudah disediakan seperti via telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms)), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan yang resmi dari pemerintah Kota Probolinggo

Adapun upaya yang dapat dilakukan oleh masyarakat yakni dengan melakukan laporan pengaduan melalui saluran resmi yang disiapkan oleh negara, seperti pada lembaga parlemen dan lembaga yang khusus didirikan untuk menerima pengaduan masyarakat seperti Ombudsman. Hal ini gambaran dari implementasi paradigma pelayanan publik *customer driven government*, yaitu pengelolaan pelayanan publik yang berorientasi pada pelanggan yakni warga negara.

## **B. SARAN**

1. Pemerintah Kota Probolinggo dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya berkewajiban untuk mewujudkan kepastian hukum bagi masyarakat Kota Probolinggo yang sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku yakni sesuai dengan Undang-Undang No 25 tahun 2009 Pelayanan Publik.
2. Semoga kedepannya adanya peningkatan kualitas pengaduan terkait pelayanan umum yang mudah diakses oleh kalangan Masyarakat, tidak hanya dari pihak penyelenggara atau Lembaga pemerintahan saja yang wajib menjaga keamanan serta kenyamanan lingkungan Alun-Alun Kota Probolinggo, namun adanya kesadaran dari Masyarakat untuk saling menjaga lingkungan Alun-Alun Kota Prbolinggo agar tetap Asri dan nyaman untuk dikunjungi demi kesejahteraan Bersama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badudu J.S., Sutan Mohammad Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2001.
- Fajar Mukti, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010.
- Hestu B, Cipto Handoyo, *Hukum Tata Negara, Kewarganegaraan, & Hak Asasi Manusia*, Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2003.
- Hilman Yusuf Adam, “Revitalisasi Konsep Alun – Alun Sebagai Ruang Publik: ( Studi pada pemanfaatan alun – alun Ponorogo)” *Jurnal Aristo* Vol.4 Januari 2015.
- Humas Menpanrb “Tingkatkan Pelayanan Publik, Melalui Penanganan Pengaduan”, *Menpan.go.id* 04 Oktober 2018 diakses pada 16 Agustus 2023 <http://menpan.go.id>. tingkat pelayanan publik melalui pengaduan.
- Juliantara, D.Peningkatan Kualitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. (Yogyakarta: Pembaruan.2005)
- Kaligis, Mejevti, “Tugas Dan Wewenang Ombudsman Dalam Memberantas Dan Mencegah Maladministrasi,” *Lex Administratum*, Vol. VII/No. 2/Apr-Jun/2019.
- Kurniawan Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Pembaruan, 2005)
- Makhfudz, M., *Hukum Administasi Negara*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Malayu Hasibuan. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Toko Gunung Agung, (2006)
- Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: PT. Hanindita offset, 1983.
- Meleong Lexy J , *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. RemajaRosdakarya Offset, 2007.
- Mertokusumo Sudikno, *Mengenal Hukum suatu Pengantar Edisi Revisi*, Penerbit Yogyakarta Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, 2010
- Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013

- Rofieq Ainur, "Pelayanan Publik dan Welfare State", *Jurnal Governance*, 2(1);99-111. 2011.
- Sabeni Hiasinta, Emei Dwinanarhati Setiamandani," Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik" *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* ISSN. 2442-6962 Vol. 9 No. 1 ,2020.
- Sahlan, "Alun-alun Kota Probolinggo yang Muram dan Sendu," *Liranewsm*, 16 Juni 2021, diakses 6 September 2023, <https://liranews.com/alun-alun-kota-probolinggo-yang-muram-dan-sendu/>.
- Sari Rika Nanda & Chalid Sahur "Analysis of Implementation of Standard Operating Procedures Tax On Tax Office Primary Senapelan Pekanbaru (Case Study Taxpayer Registration Number)" Universitas Riau, (2012)
- Sinambela, Lukman. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)
- Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum* Jakarta: UI Press, 1998
- Syafiie Inu Kencana, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: PT.Eresco, 1999.
- Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

## **LAMPIRAN**

### **List Pertanyaan**

Wawancara dengan Bapak Perhatian Marpaung S.T selaku Kepala LPKNI kota Probolinggo pada Sabtu tanggal 27 Mei 2023 di Kantor LPKNI kota Probolinggo.

1. Gambaran umum tentang LPKNI Kota Probolinggo
2. Kapan Mulai di didirikan Lembaga ini berdirii?
3. tujuan berdirinya LPKNI Kota Probolinggo?
4. Visi Misi Lembaga?
5. Kasus Kasus apa saja yg pernah ditangani?
6. Apa saja kewenangan LPKNI
7. Apa saja tugas tugas LPKNI Kota Probolinggo dalam menangani kasus mengenai Perlindungan Konsumen
8. Bagaimana Struktural Kepengurusan yang ada di LPKNI Kota Probolinggo
9. Apa yang melatar belakang LPKNI untuk memproses Kasus mengenai Alun-Alun Kota Probolinggo?
10. Apa saja kendala dalam penanganan terkait masalah di Alun Alun Kota Probolinggo?
11. Bagaimana Peran LPKNI itu sendiri dalam menangani kasus tersebut?
12. Apa Hasil Akhir dari penyelesaian terkait masalah Tersebut?
13. Lembaga Lembaga mana saja yg berkaitan dalam kasus di Alun Alun Kota Probolinggo
14. Kapan LPKNI mulai melakukan Tinjauan langsung ke Alun Alun Kota Probolinggo?
15. Apakah LPKNI melakukan kunjungan tersebut sendiri? atau di dampingi oleh Lembaga Lain?
16. Bagaimana terkait Tanggapan Pemerintah Kota Probolinggo setelah LPKNI memberikan surat Somasi mengenai fasilitas umum yang ada di Alun Alun Kota Probolinggo.

17. Adakah Kendala Dalam Proses kegiatan LPKNI terkait Kasus yang tengah di jalani sejauh ini?
18. Adakah Kasus yang belum terselesaikan oleh LPKNI Kota Probolinggo sampai saat ini?
19. Peraturan Undang-Undang mana saja yang menjadi acuan terkait kasus Alun-Alun Kota Probolinggo ini?
20. Sejauh ini Kasus yang paling banyak ditangani oleh LPKNI Kota Probolinggo yang paling banyak mengenai apa?

### **Dokumentasi**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Bella Aprilianto Azizah  
Tempat Tanggal Lahir : Probolinggo, 20 April 2001  
NIM : 18220087  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Alamat Malang : Jl Mertojoyo Blog G, No G9, Kec  
Lowokwaru, Kota Malang  
Alamat Rumah : Jl Citarum Perum D sultah Regency No  
22, Kel Kanigaran, Kota Probolinggo  
No. HP : 087785593187  
Email : [aapriianto88@gmail.com](mailto:aapriianto88@gmail.com)

Riwayat Pendidikan :

No	Nama Instansi	Tahun Lulus
1.	TK Srikandi	2006-2007
2.	SDN Legundi 1	2007-2013
3.	MTS Nurul Jadid	2013-2016
4.	MAN 1 Kota Probolinggo	2016-2019
5.	UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MALANG	2019- Sekarang



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: [syariah@uin-malang.ac.id](mailto:syariah@uin-malang.ac.id)

Nomor : B- 5851 /F.Sy.1/TL.01/05/2023  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Malang, 13 Juni 2023

Kepada Yth.  
Ketua Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia Kota Probolinggo  
Jl. Supriadi No.17a, Tisnonegaran, Kec. Kanigaran, Kota Probolinggo, Jawa Timur  
67211

*Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Bella Aprilianto Azizah  
NIM : 19220087  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan penelitian dengan judul :  
**PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN TERKAIT TIDAK TERPENUHINYA  
PENYEDIAAN FASILITAS UMUM ALUN-ALUN KOTA PROBOLINGGO  
PERSPEKTIF UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
(Studi Kasus Lembaga Pengaduan Konsumen Nusantara Indonesia Kota  
Probolinggo)**  
, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Scan Untuk Verifikasi



n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
Saiful Mahmudi

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
3. Kabag. Tata Usaha



**LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL  
INDONESIA [Perseroan] JAWA TIMUR**

Jl. Supriyadi 17A RT. 004 RW. 006 Kel. Tisnonegaran, Kec. Kanigaran, Kota Probolinggo  
[www.lpkni.co.id](http://www.lpkni.co.id) | Email: [tianmmarpaung@gmail.com](mailto:tianmmarpaung@gmail.com) | [lpknijatim12@gmail.com](mailto:lpknijatim12@gmail.com)  
Mobile/WA : 085257332588, 082231177113, 082230994373

Probolinggo, 22 Juni 2023

Nomor : 056/LPKNI.Jatim/VI/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **Surat Permohonan Penelitian**

Salam hormat kami,

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan salam sejahtera kami sampaikan. Semoga senantiasa mendapatkan rahmat dan ridho dari-Nya dalam menjalankan segala kegiatan. Amin

Dengan hormat kami dari Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia [Perseroan] kota Probolinggo memberi izin untuk mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yaitu :

Nama : Bella Aprilianto Azizah  
NIM : 19220087  
Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Angkatan : 2019

Dengan ini memberi izin untuk dapat melaksanakan wawancara untuk penelitian skripsi di Instansi Lembaga Pengaduan Konsumen Nasional Indonesia Kota Probolinggo yang di pimpin oleh Bapak Perhatian Mmarpaung S.T.

Untuk Penelitian tentang "PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN TERKAIT TIDAK TERPENUHINYA PENYEDIAAN FASILITAS UMUM ALUN-ALUN KOTA PROBOLINGGO PERSPEKTIF UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Kasus Lembaga Pengaduan Konsumen Nasional Indonesia Kota Probolinggo)"

Hormat dan Salam Kami  
**ATAS NAMA LPKNI**

**PERHATIAN MARPAUNG, S.T.**  
Kepala LPKNI Kota Probolinggo