

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu isu yang kerap diangkat oleh berbagai media di tanah air adalah isu tentang buruknya pelayanan publik di berbagai jenjang instansi dan institusi pemerintah. Publik kerap dikecewakan dengan berbagai bentuk pelayanan publik yang buruk dan tidak memuaskan dari lembaga pemerintahan.¹ Para pejabat birokrasi sering kali menempatkan diri sebagai penguasa yang dapat menentukan ‘nasib’ pengguna layanan. Jika hal ini terus terjadi maka, sangat sulit mengarapkan birokrasi publik di Indonesia dapat menyelenggarakan pelayanan yang efisien, responsif, dan akuntabel.²

Sejak awal 1990-an, paradigma pemerintahan diberbagai negara bergeser dari pemerintah formal (*ruling government*), menuju ke tata pemerintahan yang baik (*good governance*), dalam rangka menempatkan administrasi pemerintahan menjadi lebih berhasil guna, berdaya guna, dan berkeadilan bagi setiap warga masyarakat. Aparat pemerintahan berubah menjadi tanggap akan tuntutan lingkungannya, sehingga pelayanan yang diberikan yang terbaik dengan prosedur

¹ Mulia Ardi, *Membangun Pelayanan Publik Bermartabat Melalui Etika Publik Berwawasan Pancasila*, dalam Prosiding Kongers Pancasila V 2013: Strategi Pembudayaan Nilai-Nilai Pancasila dalam Menguatkan Semangat Ke-Indonesia-an, Yogyakarta, 31 Mei-1 Juni 2013, hal. 159

² Agus Dwiyanto, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, Gramedia Pustaka Utama, 2011, Jakarta, hal. 74

yang transparan dan berakuntabilitas.³ Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.⁴

Tugas utama pemerintah adalah memberikan kesejahteraan dan kemakmuran bagi masyarakatnya, melayani kepentingan masyarakat secara merata dan berkeadilan, memberikan perlindungan dan rasa aman serta kemudahan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan *civil* maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 diatas mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang

³ Indra Bastian, *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*, Erlangga, 2006, Jakarta, hal. 3

⁴ Dr. Ismet Sulila, SE. M.Si., *Implementasi Dimensi Layanan Publik*, Deepublish, 2015, Yogyakarta, hal. 2

publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Lebih lanjut ditegaskan di dalam Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi: “Negara bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.”

Tujuan negara ini tentunya menjadi tanggung jawab bersama baik di tingkat pusat maupun daerah. Daerah sebagai satu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai otonomi berwenang mengatur dan mengurus Daerahnya sesuai aspirasi dan kepentingan masyarakatnya sepanjang tidak bertentangan dengan tatanan hukum nasional dan kepentingan umum. Pada hakikatnya, Otonomi Daerah diberikan kepada rakyat sebagai satu kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat kepada Daerah.

Dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia dibentuk daerah otonom berdasarkan asas desentralisasi. Daerah otonom tersebut diselenggarakan oleh pemerintah daerah yang penyelenggaraannya dilakukan oleh kepala daerah dan DPRD. Pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan publik yang merupakan urusan masyarakat setempat (bersifat lokalitas) dan bertanggung jawab kepada masyarakat setempat.⁵

⁵ Hanif Nurcholis, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, 2005, Jakarta, hal. 35

Berkaitan dengan Otonomi Daerah, yang saat ini masih terus dalam proses pematangan tidaklah terlepas dari permasalahan-permasalahan yang sering dihadapi di lapangan; antara lain masih banyaknya interpretasi dan pandangan berbagai kalangan yang belum dalam satu pemahaman dan proporsional sesuai dengan asas desentralisasi sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 dan Peraturan Perundang-undangan lain yang merupakan penjabarannya.⁶

Asas desentralisasi harus dipahami dalam kerangka penguatan keutuhan dan eksistensi Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Hal ini mengandung makna bahwa desentralisasi bukan merupakan pelepasan kewenangan pemerintah kepada daerah, tetapi penyerahan sebagian kewenangan pemerintah kepada daerah dengan derajat yang bersifat kontinum, dimana Pemerintah (Nasional) tetap sebagai pemegang wewenang pokok, yaitu wewenang pengendalian dan pengawasan. Kedua, sebagian kewenangan yang diberikan kepada daerah, diharapkan agar penyelenggaraan pelayanan publik yang pada dasarnya adalah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, dapat dilaksanakan lebih efektif dan efisien, karena secara langsung bersentuhan dengan masyarakat.

Paradigma kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah, pada hakekatnya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Esensi pemerintahan yang baik dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang

⁶*Ibid*, hal ix-x

ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat dan meningkatkan pelayanan publik. Kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah sangat strategis dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik. Dengan demikian pelayanan publik memiliki nilai strategis dan menjadi prioritas untuk dilaksanakan.⁷

Konsep kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah, pada hakekatnya ditujukan dan berorientasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan) dan memberdayakan (*empowerment*) staf dan masyarakat, secara bersama-sama saling mendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Bobot orientasi pelayanan umum, seharusnya untuk kepentingan dan kebutuhan masyarakat yang kurang mampu atau miskin, bukan mengutamakan hak-hak atau kepentingan kalangan yang berkemampuan atau pengusaha. Diperlukan keseimbangan *pola pikir* para penyelenggara pelayanan.

Kualitas pelayanan publik dapat menjadi salah satu indikator baik buruknya kinerja pemerintah.⁸ Di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa “negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara

⁷<http://nanangnugrah4.blogspot.co.id/2013/01/paradigma-kebijakan-pelayanan-publik-di.html> diunduh pada tanggal 3 November 2017, pukul 17.00 WIB

⁸ Hetifah Sj Sumarto, *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*, Yayasan Obor Indonesia, Edisi Kedua, 2009, Jakarta, hal. 329

Republik Indonesia Tahun 1945". Dalam hal ini, pelaksana utamanya adalah negara, yang terdiri dari Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.⁹

Pemerintah Daerah sebagai bagian dari Negara Kesatuan Republik Indonesia juga memiliki tanggung jawab terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya. Dalam hal ini Pemerintah Daerah dapat menunjukkan arah kebijakan pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik itu sendiri adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.¹⁰ Sedangkan Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

¹⁰ Lihat angka 2 Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik ini, Pemerintah Daerah Kota Semarang membuat Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini sebagai dasar pengaturan tentang Pelayanan Publik yang secara konkrit di tataran pemerintahan daerah kota Semarang. Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara Masyarakat dan Penyelenggara dalam Pelayanan Publik di Daerah.

Tetapi dalam Peraturan daerah Kota Semarang No.11 Tahun 2016 ada beberapa hal yang tidak mengimplentasikan Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang nantinya akan membingungkan masyarakat Kota Semarang dalam hal Pelayanan Publik itu sendiri mulai dari hal pengaduan serta lembaga-lembaga yang melayani pengaduan itu sendiri.

Berdasarkan hal tersebut tentu perlu dilakukan penelitian atau pengkajian hukum terhadap permasalahan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang akan dituangkan ke dalam penulisan hukum dalam Bentuk Skripsi yang berjudul: “**TINJAUANYURIDISPROBLEMATIKAPENYELENGGARAANPELAYANAN PUBLIK DI KOTA SEMARANG(Studi Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Problematika Hukum dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik?
2. Bagaimana penanganan pengaduan masyarakat dan cara mengoptimalkan pelayanan publik di Kota Semarang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini juga disebutkan secara spesifik tujuan yang ingin dicapai, dan disesuaikan dengan perumusan masalah.

1. Mengetahui Problematika Hukum dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik
2. Mengetahui cara penanganan pengaduan masyarakat dan cara mengoptimalkan pelayanan publik di Kota Semarang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian diharapkan dapat dipergunakan baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Hukum Administrasi Negara tentang penyelenggaraan pelayanan publik sebagai implementasi pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah serta memberikan pengetahuan kepada warga masyarakat tentang pelayanan publik sebagai implementasi Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan atau manfaat pengetahuan kepada Penyelenggara Pelayanan publik di Kota Semarang, serta dapat dipakai sebagai bahan acuan terhadap penelitian sejenis untuk kajian-kajian selanjutnya.

E. Terminologi

1. Pengertian Pemerintah Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah menjelaskan bahwa yang dimaksud pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

2. Peraturan Daerah

Peraturan Daerah (Perda) adalah peraturan yang dibuat oleh kepala daerah provinsi maupun Kabupaten/Kota bersama-sama dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi maupun Kabupaten/Kota, dalam ranah pelaksanaan penyelenggaraan otonomi daerah yang menjadi legalitas perjalanan eksekusi pemerintah daerah. Peraturan daerah merupakan wujud nyata dari pelaksanaan otonomi daerah yang dimiliki oleh pemerintah daerah dan pada dasarnya peraturan daerah merupakan penjabaran lebih lanjut dari peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, dengan melihat ciri khas dari masing-masing daerah.

3. Pengertian Penyelenggaraan

Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan kegiatan Pelayanan Publik¹¹. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.¹²

4. Pengertian Pelayanan Publik

¹¹ Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 Pasal 1 ayat 8

¹² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 2

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹³

F. Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah tata cara bagaimana suatu penelitian akan dilaksanakan. Dalam suatu penelitian, metode merupakan salah satu hal yang sangat diperlukan agar pembahasan menjadi terarah dan sistematis, maka digunakanlah metode ilmiah.

Untuk mencapai sasaran yang tepat bagi peneliti ini, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang akan dilakukan dalam pendekatan ini adalah dengan menggunakan pendekatan Yuridis Normatif. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode yuridis-normatif. Metode penelitian hukum normatif adalah suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya¹⁴. Tipe penelitian hukum yang dilakukan adalah yuridis normatif dengan pertimbangan bahwa titik tolak penelitian analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang membuka peluang terjadinya praktik eksploitasi terhadap lingkungan

¹³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1

¹⁴ Jhonny Ibrahim, Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif (Malang, 2007), hal. 57

hidup. Adapun pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani; pendekatan kasus (*case approach*) dilakukan dengan cara melakukan telaah kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan yang tetap; pendekatan konseptual (*conceptual approach*) beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis yaitu merupakan penelitian untuk menggambarkan dan menganalisa masalah yang ada dan termasuk dalam jenis penelitian kepustakaan (*library research*) yang akan disajikan secara deskriptif.

3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Data merupakan hal yang paling penting dalam suatu penelitian, karena dalam penelitian hukum normatif yang dikaji adalah bahan hukum yang berisi aturan-aturan yang bersifat normatif.¹⁵ Data yang diperoleh dan diolah dalam penelitian hukum normatif adalah data sekunder yang berasal dari sumber kepustakaan. Data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

¹⁵ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Mandar Maju, 2008, hlm. 88.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat, adapun bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesi Nomor 5494);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).¹⁶

11. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik.

b. Bahan hukum sekunder

yaitu bahan yang memberi penjelasan bagi bahan hukum primer, yaitu data yang berasal dari bahan pustaka yang berhubungan dengan obyek penelitian antara lain berupa buku-buku, dokumen dan publikasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu tentang penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Bahan Hukum Tersier,

yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, terdiri dari: Kamus hukum, Kamus besar Bahasa Indonesia.

4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam pengumpulan bahan hukum, penulis menggunakan metode pengumpulan data sekunder yaitu dengan cara mempelajari buku-buku

¹⁶ Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik

kepuustakaan untuk memperoleh data sekunder yang dilakukan dengan cara mempelajari bahan hukum tersebut.

5. Metode Analisis Bahan Hukum

Setelah pengumpulan bahan hukum secara legkap baik yang diperoleh dari penelitian kepuustakaan maupun penelitian lapangan, maka data-data tersebut diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Maksudnya yaitu analisa data berdasarkan apa yang diperoleh dari kepuustakaan maupun lapangan baik secara lisan maupun secara tertulis, kemudian diuraikan, dibahas, dan diberi penjelasan, dilihat kesesuaiannya dengan ketentuan yang berlaku, kemudian disusun dalam bentuk penulisan hukum yang kemudian disimpulkan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas penulisan skripsi ini yang berjudul Tinjauan Yuridis Problematika Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Semarang(Studi Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016), maka sistematika penulisan skripsi yang dimaksud terdiri dari bab 4 adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulisan menguraikan latar belakang masalah ,perumusan masalah ,tujuan penelitian ,metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Di dalam bab ini diuraikan mengenai pengertian pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik, macam-macam pelayanan publik, ruang lingkup pelayanan publik, pemerintahan daerah.

BAB III : PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang pokok permasalahan yang akan dibahas berdasarkan rumusan masalah, yaitu tentang Problematika Hukum dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik dan penanganan pengaduan masyarakat dan cara mengoptimalkan pelayanan publik di Kota Semarang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan akhir dari penulisan hukum, yang berisi kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan.