

AUPB Dalam Regulasi Pelayanan Publik di Indonesia

Oleh:

Evi Oktavia

Dr. Rifqi Ridlo Pahlevy, S.H., M.H

Program Studi Ilmu Hukum

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Januari, 2024

Pendahuluan

- AUPB merupakan prinsip-prinsip umum yang menjadi landasan juga tata cara penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta menyempurnakan cara penyelenggaraan pemerintahan.
- Didalam Penyusunan Regulasi di Indonesia, Pemerintah mengesahkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Pada Pasal 1 dijelaskan bahwa AUPB dijadikan pedoman bagi seluruh pejabat pemerintah.
- AUPB berfungsi sebagai pengambilan tindakan hukum terhadap penyedia layanan publik yang menyimpang.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Peneliti ingin mengetahui apakah standard pelayanan di Indonesia sudah sesuai dengan prinsip- prinsip yang terkandung dalam AUPB?

Metode

Berdasarkan pada rumusan masalah serta tujuan penelitian, maka peneliti menggunakan metode hukum normatif dalam penelitian ini. Menurut Peter Mahmud Marzuki pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini yakni pendekatan secara perundang-undangan (*statute approach*).

Hasil

Prinsip-prinsip yang terkandung dalam AUPB diterapkan dalam penetapan dan penerapan standar pelayanan publik. Seperti kepastian hukum, kemanfaatann, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak penyalahgunaan wewenang, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik.

Pembahasan

- **AUPB**

AUPB merupakan prinsip-prinsip umum yang menjadi landasan juga tata cara penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta menyempurnakan cara penyelenggaraan pemerintahan. Keberadaan AUPB diharapkan sebagai norma hukum, sebagai landasan bagi pelaksana pelayanan publik dalam mengimplementasikan kewenangannya, dan sebagai sarana untuk warga negara melaksanakan haknya.

Pembahasan

- Ruang lingkup AUPB dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Manajemen Pemerintahan meliputi :
 1. Asas Kepastian Hukum
 2. Asas Kemanfaatan
 3. Asas Ketidakberpihakan
 4. Asas Kecermatan
 5. Asas Tidak Menyalahgunakan Kewenangan
 6. Asas Keterbukaan
 7. Asas Kepentingan Umum
 8. Asas Pelayanan

Pembahasan

- **Pelayanan Publik**

Standar pelayanan merupakan wujud nyata peningkatan kualitas pelayanan. Adanya standar pelayanan membantu penyedia jasa memberikan pelayanan terbaik kepada komunitas pelanggannya.

Standar pelayanan menguraikan dasar-dasar hukum, persyaratan suatu pelayanan, prosedur dalam pelayanan, jam melakukan pelayanan, biaya, dan juga tahapan penanganan suatu pengaduan agar pegawai pelayanan bisa memahami apa yang harus dilakukan saat memberikan suatu pelayanan.

Warga negara pengguna jasa juga akan dapat mengetahui secara pasti hak dan kewajiban apa saja yang harus diperoleh dan dipenuhinya agar dapat menerima pelayanan.

Standar pelayanan juga dapat membantu dalam peningkatan transparansi dan j akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan.

Pembahasan

Dalam berbagai permasalahan pelayanan publik di Indonesia, salah satu permasalahan yang terjadi yaitu minimnya akses yang disebabkan fasilitas pelayanan publik belum ramah terhadap kelompok rentan. Kelompok rentan antara lain orang tua lanjut usia, anak-anak, wanita hamil dan penyandang disabilitas. Layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah belum sepenuhnya berorientasi HAM (hak asasi Manusia).

Peneliti melihat bahwa standar pelayanan publik yang dijadikan sebagai pedoman pembuatan regulasi pelayanan publik di Indonesia sudah sesuai dengan Asas AUPB dilihat dari segala aspek, adapun beberapa prinsip dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.

Temuan Penting Penelitian

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik regulasi standar pelayanan sudah sesuai dengan prinsip AUPB, hanya saja dalam pengimplementasian yang diberikan oleh pemberi pelayanan dalam hal ini pemerintah masih belum maksimal ketika memberikan pelayanan terhadap penerima pelayanan dalam hal ini adalah masyarakat terutama untuk kelompok rentan.

Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, akan memberikan kontribusi untuk penelitian sejenis dan juga memberikan kontribusi untuk perbaikan dalam kebijakan peraturan di Indonesia.

Referensi

- Mega Septya. “efektivitas uu no.24 tahun 2013 tentang pelayanan publik dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (studi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tangerang)”, 2021
- Yemima Octavia. “Penerapan Asas- Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang”, 2021
- Cekli Setya Pratiwi, SH., LL.M. dkk. Penjelasan Hukum Asas- asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)
- “Pelayanan Publik Peduli HAM”, 02 Oktober 2023, [Online]. Tersedia: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-peduli-ham> [Diakses: 10 Oktober 2023].
- Solechan, “Asasa- asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik”, 2019
- Sufriadi, “ Penerapan Asas- asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Tahun 1991 Sampai dengan Tahun 2000”, 2019
- UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang"Pelayanan Publik", UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang"Pelayanan Publik", 2009
- UU Nomor 30 Tahun 2014 Tentang"Administrasi Pemerintahan", UU Nomor 30 Tahun 2014 Tentang"Administrasi Pemerintahan", 2014
- PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang “Pedoman Standar Pelayanan”, PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang “Pedoman Standar Pelayanan”, 2014

