

# AUPB Dalam Regulasi Pelayanan Publik Di Indonesia

## AUPB In Public Service Regulations In Indonesia

Evi Oktavia<sup>1</sup>, Rifqi Ridlo Phahlevy<sup>2</sup>

<sup>1</sup>)Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2</sup>) Dosen Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: [evioktavia482@gmail.com](mailto:evioktavia482@gmail.com)

**Abstract.** *PublikService is an activity carried out by each government agency to fulfill the needs of the community. In accordance with statutory regulations, every resident should receive good services provided by the government. The legal issue in this research is whether publikservices in Indonesia are in accordance with the AUPB. The aim of this research is to find out the provisions of AUPB in the implementation of publikservices and to find out the implementation of AUPB in creating service standards in Indonesia. The research method used is normative and uses a statutory approach. The results of this research are that regional regulations have implemented AUPB in accordance with Law No. 30 of 2014 concerning Government Administration and Permenpan RB No. 15 of 2014 concerning Service Standard Guidelines as a basis or guideline for carrying out tasks.*

**Keywords :** *PublikService, Service standard, General Principles Of Good Governance*

**Abstrak.** *Pelayanan umum atau publikadalah suatu kegiatan yang dilaksanakan setiap instansi pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam peraturan perundang-undangan, setiap penduduk seharusnya mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah secara baik. Isu hukum dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik yang ada di Indonesia sudah sesuai dengan AUPB. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui ketentuan AUPB dalam pelaksanaan pelayanan publik dan mengetahui implementasi AUPB dalam pembuatan standar pelayanan yang ada di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah normative serta dengan menggunakan pendekatan secara perundang-undangan (statute approach). Hasil dari penelitian ini ialah Peraturan Daerah sudah melaksanakan AUPB sesuai dengan UU No.30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintah dan Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan sebagai landasan atau pedoman pelaksanaan tugas.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan umum atau publikadalah suatu kegiatan yang dilaksanakan setiap instansi pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam peraturan perundang-undangan. Setiap penduduk akan mendapatkan pelayanan pemerintah yang diberikan oleh penyedia pelayanan. Penyedia pelayanan publik adalah badan atau lembaga yang memang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk aktifitas pelayanan terhadap masyarakat[1]. Pelaksana pelayanan publik yakni pejabat, pegawai, petugas, juga setiap individu yang bekerja di dalam organisasi yang mempunyai tugas melakukan pelayanan publik dan dalam hal ini masyarakat memiliki kedudukan menjadi penerima pelayanan publik secara langsung ataupun tidak. Adapun yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 bahwasanya standarisasi pelayanan ialah acuan yang digunakan untuk penyelenggara pelayanan juga acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai bentuk kewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur [2].

Dalam suatu pemerintahan memerlukan manajemen yang bersifat baik terutama didalam segi pelayanan publik. Hal ini disebabkan semakin kompleks masyarakat, semakin tidak terbatasnya permintaan barang dan jasa. Sehingga memerlukan manajemen pelayanan publiksebagai salah satu wujud penilaian dari kualitas organisasi pelayanan yang bersifat baik, baik ditingkat pusat maupun daerah. Suatu pemerintahan dibentuk sebagai wadah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kualitas

manajemen pemerintahan suatu daerah bisa dinilai baik dari segi suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang baik adalah dengan kepuasan semua kalangan masyarakat dalam penerimaan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan tugas pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Ada tiga alasan pelayanan publik disediakan oleh negara. Yang Pertama, untuk dapat melakukan atau mengatur negara dalam hal pembangunan infrastruktur, memberikan perizinan, penyedia pelayanan, dll. Yang kedua, negara berkewajiban karena telah menerima mandat dan yang ketiga, pelayanan publik dibiayai oleh dana masyarakat seperti pajak, dll.

Manajemen pemerintahan yang berkualitas terus berkembang dan bergerak mengikuti perkembangan zaman, tidak hanya secara nasional tetapi juga lokal. Pemerintah bekerja dengan baik apabila didukung oleh sistem manajemen yang baik, didukung oleh penerapan AUPB di seluruh tingkatan pemerintahan, mulai dari yang teratas hingga yang terendah. AUPB adalah prinsip hukum yang bukan hanya dijadikan dasar oleh pemberi pelayanan dalam menjalankan tugasnya yakni melayani masyarakat, namun juga dijadikan sebagai fasilitas apabila masyarakat menggugat pemberi pelayanan sesuai peraturan yang ada. AUPB dapat dijadikan sebagai peringatan serta pedoman dalam upaya kelancaran ikatan suatu pemerintah dengan masyarakat dalam hal ini antara penyedia pelayanan publik dan penerima pelayanan [3].

Terkait penyusunan regulasi yang ada di Indonesia, pemerintah mengesahkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, dalam pasal 1 dijelaskan AUPB merupakan seperangkat asas yang dijadikan pedoman bagi seluruh pejabat pemerintah dalam mengimplementasikan kewenangannya dalam menentukan suatu keputusan dan tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Tujuan Undang-Undang No.30 Th.2014 tentang Administrasi Pemerintahan ialah untuk mewujudkan adanya ketertiban penyelenggaraan pemerintahan, memberikan suatu kepastian hukum, mencegah penyalahgunaan kekuasaan, menjamin akuntabilitas suatu instansi dan/atau pegawai pemerintah, memberikan perlindungan hukum kepada penduduk setempat dan pejabat pemerintah. Kami mematuhi ketentuan hukum, menerapkan AUPB dan memberikan pelayanan terbaik kepada warga sekitar.

Undang-undang tersebut berimplikasi terhadap penyusunan regulasi wajib berdasarkan ketentuan AUPB. Di Indonesia sendiri memiliki Ombudsman yang mempunyai otoritas dalam memantau Penyelenggaraan suatu Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan atau pemerintahan juga termasuk diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara dan juga Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas dalam mengimplementasikan tugas pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah [4].

Setiap instansi pastinya memiliki dasar hukum dalam pembentukan peraturan ataupun SOP yang berlaku di instansi tersebut. Sebelum dibentuknya SOP dalam setiap instansi, Negara memiliki aturan standard pelayanan dimana tertuang dalam Permenpan No.36 Th.2012 dan nantinya dengan dasar tersebut akan dijadikan acuan setiap instansi untuk pembuatan SOP atau standard pelayanan. Namun meskipun begitu masih terjadi kendala dan masalah dalam pelayanan yang ada. Contoh permasalahan pelayanan bisa dilihat di Ombudsman RI. 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 diantaranya orang tua lanjut usia, anak-anak, wanita hamil dan penyandang disabilitas. Layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah belum sepenuhnya berorientasi HAM (hak asasi Manusia). Untuk meningkatkan pelayanan publik di setiap tempat pelayanan hendaknya terdapat regulasi yang berkaitan dengan lengkapnya fasilitas yang ada untuk setiap orang tanpa terkecuali terhadap kelompok rentan sesuai dengan Permenkumham RI Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia [5].

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mencari beberapa penelitian terdahulu yang selaras dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Adapun contoh penelitian terdahulu dibatasi sebanyak 4 penelitian, yakni (1) penelitian Solechan, 2019 yang mana dalam penelitian tersebut berisi tentang AUPB dalam pelayanan publik dan belum adanya implementasi di subjek tertentu, sehingga dalam penelitian ini peneliti ingin mengembangkan dengan mengimplementasikan pada subjek tertentu.[6] (2) Mega Septya, 2021 dalam penelitian tersebut membahas tentang efektivitas Undang- undang dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dalam bidang pelayanan publik, dalam penelitian tersebut hanya terfokus dalam bagaimana melakukan pelayanan publik yang baik tanpa dikaitkan dengan AUPB. [1] (3) penelitian Yemima Octavia, 2021 dimana dalam penelitian tersebut berisi tentang penerapan AUPB dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan perbedaan dengan penelitian ini adalah terletak pada subjek dan variabel yang diteliti.[2] (4) Sufriadi, 2019 dalam penelitiannya membahas tentang AUPB di PTUN. Dalam penelitian ini memiliki perbedaan terletak pada subjek dan variabel yang diteliti. [7]

Dari contoh uraian permasalahan tersebut, peneliti ingin mengetahui apakah standard pelayanan di Indonesia yang tertuang dalam Permenpan RB No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Adapun tujuan peneliti dari penelitian ini ialah Untuk dapat mengetahui akomodasi AUPB dalam regulasi pelayanan di Indonesia. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, akan memberikan kontribusi untuk penelitian sejenis dan juga memberikan kontribusi untuk perbaikan dalam kebijakan peraturan di Indonesia.

## II. 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*) [8]. Langkah-langkah yang diterapkan oleh peneliti adalah mengumpulkan bahan hukum yaitu Undang- Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan public, nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Setelah bahan hukum terkumpul akan dikaitkan dengan AUPB dan kemudian dianalisa berdasarkan prinsip AUPB dalam menjawab rumusan masalah. Setelah itu akan diperoleh hasil dan diperoleh kesimpulan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Sejarah AUPB di Indonesia

Deretan sejarah AUPB di RI (Republik Indonesia) bisa dilihat melalui kemajuan prinsip-prinsip AUPB pada berbagai peraturan yang ada, implementasi AUPB dalam pengambilan keputusan pengadilan, atau melalui hukum kasus dan doktrin. Pada tahun 1986, Indonesia Menetapkan UU No.5 Th.1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara, yang kemudian digantikan dengan UU No.9 Th.2004 mengenai perubahan atas UU No.5 Th.1986 mengenai PTUN. Selanjutnya, UU No.9 Th.2004 mengenai suatu Perubahan Atas UU No.5 Th.1986 mengenai PTUN melangkah lebih jauh dengan memasukkan asas AUPB dalam Pasal 53 ayat 2 sebagai pedoman berperkara. Ini adalah suatu kemajuan atas dasar kontribusi para profesor. Paulus Effendi Lotulung (Mahkamah Agung) mengusulkan agar prinsip AUPB dimasukkan dalam rapat Panitia Kerja (Panja) DPR pada 30 Januari 2004[9].

Perkembangan otoritas prinsip AUPB mencapai kesempatan yang semakin kuat, ketika dimana UU AP ditetapkan Th.2014. Ketika UU No.30 Th.2014 mengenai UU AP Th.2014 masih berada pada proses kajian berupa Rancangan UU di DPR, prinsip AUPB menjadi isu yang utama sebagai pembuatan Rancangan UU ini. Di Undang-Undang Administrasi Pemerintah Th.2014, nama lain yang diimplementasikan ialah Asas Umum Pemerintahan yang Baik (disingkat AUPB). Penyebutan nama lain dari AUPB bisa dicari dari beberapa referensi Pasal diantaranya 1, 5, 7, 8, 9, 10, 24, 31, 39, 52, 66, dan 87. AUPB ditata pada Pasal 10 Ayat 1, 2, serta Penjelasannya. Pasal 10 ayat 1 yang berisi delapan asas AUPB, yakni: kepatian hukum, kemanfaatan, ketidak berpihakan, kecermatan, tidak menyalah gunakan kewenangan, keterbukaan dan kepentingan umumserta pelayanan yang baik. Sementara itu pada Pasal 10 Ayat 2 dijelaskan bahwasanya asas-asas yang lain di luar delapan asas tersebut bisa diakui sebagai AUPB, sepanjang diimplementasikan oleh hakim dalam pengambilan keputusan suatu perkara dan juga memiliki otoritas hukum yang tetap.

Rangkain AUPB di Republik Indonesia sangat terpengaruh oleh banyaknya kemajuan teori hukum maupun yurisprudensi. Namun, kasus hukum mengenai AUPB di Indonesia belum terdokumentasi dengan baik. Misalnya, dalam Buku Pengumpulan Hukum Perkara MA, tidak ada yurisprudensi mengenai pelanggaran AUPB. Bukan hal yang mudah bagi para praktisi hukum terutama hakim untuk mencari preseden mengenai pelanggaran AUPB, mengingat tidak adanya perincian dalam putusan mengenai pelanggaran AUPB pada catatan putusan MA RI. Oleh sebab itu, AUPB yang digunakan dalam pengambilan keputusan berbagai hakim hanya sebagai tambahan pertimbangan hukum dalam memutus perkara. Bagi pelaku hukum dan akademisi merupakan hal yang sulit untuk meneliti juga mengkaji suatu kasus hukum mengenai pelanggaran dalam AUPB. Oleh sebab itu, kemajuan AUPB memiliki fungsi yang diimplementasikan sebagai alat hakim untuk menginvestigasi ataupun memutuskan kebenaran suatu tindakan dalam penyelenggara pemerintahan, juga sebagai alat manajemen agar dapat mencegah suatu tindakan administratif yang nantinya dapat menimbulkan suatu kerugian. Ratifikasi Undang-Undang Administrasi Pemerintah tahun 2014 menekankan adanya pengakuan juga penerimaan AUPB sebagai suatu landasan hukum yang nantinya harus menjadi suatu dasar bagi penyelenggara suatu pemerintahan ketika menjalankan kekuasaannya, dan juga memberikan suatu kesempatan kepada warga negara untuk dapat

menuntut penyelenggara pemerintahan ketika terjadi penyimpangan. Ini memberikan pedoman bagi hakim untuk memutuskan suatu perkara.

## **B. AUPB**

AUPB merupakan aturan hukum yang tidak tertulis, terutama untuk pengambilan keputusan tata usaha negara di mana pemerintah memiliki ruang untuk mengambil kebijaksanaan[10]. AUPB merupakan prinsip-prinsip umum yang menjadi landasan juga tata cara penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta menyempurnakan cara penyelenggaraan pemerintahan. Keberadaan AUPB diharapkan pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik dapat menerima AUPB sebagai norma hukum, sebagai landasan bagi pelaksana pelayanan publik dalam mengimplementasikan kewenangannya, dan sebagai sarana untuk warga negara melaksanakan haknya. harus berfungsi sebagai pengambilan tindakan hukum terhadap penyedia layanan publik yang menyimpang. Konsepsi AUPB dalam UU AP No. 30 Tahun 2014 memuat asas kepastian hukum, kemudahan, keadilan, ketepatan, tidak menyalahgunakan kekuasaan, dan keterbukaan, asas kepentingan umum dan asas pelayanan yang baik.

Tindakan/intervensi negara terhadap konsep negara kesejahteraan sebagai tanggung jawab untuk mencapai kesejahteraan sosial yang lebih besar. Sebagai prinsip hukum, tindakan yang diambil pemerintah untuk memberikan manfaat sosial harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun tindakan tersebut seringkali menimbulkan penyalahgunaan kekuasaan dan menimbulkan konflik serta kepentingan yang terjadi antara masyarakat dan pemerintah. Jazim. H mengemukakan, beberapa unsur yang membentuk pemahaman AUPB secara menyeluruh adalah[11]:

1. AUPB adalah suatu sistem etika yang ada dan berkembang didalam lingkungan hokum penyelenggaraan negara.
2. AUPB dapat digunakan untuk pedoman para pejabat tata usaha negara dalam melaksanakan tugasnya dan juga sebagai alat pengkajian bagi hakim hukum tata usaha negara dalam menilai tindakan tata usaha negara yang berupa temuan. AUPB merupakan suatu prinsip abstrak yang belum tertulis dan dapat dieksplorasi dalam praktik kehidupan di masyarakat. Beberapa asas lainnya telah menjadi norma hukum tertulis dan tersebar di berbagai sistem hukum positif. Meskipun beberapa prinsip didokumentasikan sebagai norma hukum, prinsip-prinsip tersebut pada dasarnya tetap merupakan prinsip hukum.
3. AUPB dapat dianggap sebagai rambu-rambu jalan dan nasihat perjalanan untuk memperlancar hubungan pemerintahan,yaitu hubungan pemerintah dengan yang diperintah atau rakyat. AAUPB berfungsi sebagai dasar evaluasi dan upaya administratif serta merupakan kode hukum tidak tertulis bagi perilaku pemerintah.

Manajemen pemerintahan yang bersifat baik terus berinovasi dan juga mengikuti adanya perkembangan global, namun bukan hanya terjadi di dalam negeri saja. Misi suatu penyelenggaraan pemerintahan ialah memberikan pelayanan publik kepada semua golongan masyarakat tanpa terkecuali. Pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh adanya tren politik dan ekonomi, kemajuan teknologi informasi, dan sosial budaya yang semuanya mempengaruhi administrasi publik.

Pengelolaan administrasi di negara-negara maju pastinya berbeda dengan yang ada di negara berkembang. Beberapa faktor penting ikut berperan yakni Merupakan pola pikir yang mengedepankan kualitas pelayanan, transparansi, integritas dan peningkatan kapasitas, didukung oleh unsur-unsur lain yang kurang teknis namun sangat mendukung tercapainya tata kelola yang baik. . Tata kelola bukan hanya dapat ditentukan dari berfungsinya pemerintah namun juga oleh suatu kebijakan-kebijakan yang diambil demi kepentingan rakyat. Kebijakan yang diterapkan harus tetap berpedoman pada AUPB dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **C. Pelayanan Publik**

Salah satu tugas utama negara terhadap rakyatnya ialah memberikan pelayanan publik kepada rakyatnya baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas sarana dan prasarananya, salah satu cara mengukur tingkat kemajuan suatu negara, penyelenggaraan pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur atau indikatornya [12]. Standar pelayanan dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur [13] .

Standar pelayanan merupakan wujud nyata peningkatan kualitas pelayanan. Adanya suatu standar pelayanan dapat membantu penyedia jasa memberikan pelayanan terbaik kepada komunitas pelanggannya. Standar pelayanan ini secara jelas 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 suatu pelayanan dapat membantu dalam peningkatan transparansi serta akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam mengajukan pengaduan dan tuntutan ketika masyarakat tidak menerima pelayanan sesuai dengan standar yang telah diputuskan.

Penataan lembaga nasional yang berdaya guna dan efektif sesuai kebutuhan daerah ditujukan untuk menunjang kelancaran pelayanan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Sehubungan dengan hal tersebut, Pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah selaku pimpinan lembaga pemerintah mempunyai peranan penting dalam melaksanakannya sesuai dengan tupoksinya. Menurut UU No.25 Th.2009 tentang Pelayanan Publik, semua penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat, untuk setiap jenis pelayanannya wajib menetapkan standar untuk jenis pelayanan tersebut. menetapkan, dan menegakkan standar pelayanan.

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain [14]:

1. Pelayanan Barang
2. Pelayanan Administratif
3. Pelayanan Pembangunan
4. Pelayanan Utilitas
5. Pelayanan Kebutuhan Pokok
6. Pelayanan Kemasyarakatan

Seiring berkembangnya manajemen administrasi, paradigma pelayanan publik pun ikut berkembang, dengan tujuan memberikan pelayanan prima, bermutu tinggi yang berpusat pada pengelolaan yang ditujukan untuk kepuasan lokal (administrasi berorientasi pelanggan). Diharapkan dapat memahami dan mampu menerapkan beberapa prinsip berikut ini dalam pengelolaan pelayanan publik [15].

1. Standar suatu pelayanan yang sederhana yaitu standar yang mudah untuk dipahami, mudah untuk diikuti, mudah ketika dilaksanakan, mudah untuk diukur, prosedurnya jelas serta biayanya terjangkau bagi semua masyarakat dan juga penyelenggara suatu pelayanan.
2. Pengembangan standar pelayanan bersifat partisipatif, yaitu dengan melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan, mendiskusikannya bersama serta mencapai harmonisasi sesuai komitmen dan hasil konsensus.
3. Akuntabilitas berarti apa yang ditetapkan dalam standar suatu pelayanan harus bisa diimplemetasikan dan juga dapat mudah dipahami oleh pemangku kepentingan.
4. Berkelanjutan. Artinya standar pelayanan harus terus selalu ditingkatkan untuk bisa dalam peningkatan kualitas dengan cara inovasi suatu pelayanan.
5. Transparansi, khususnya standar pelayanan, harus untuk mudah diakses oleh semua masyarakat.
6. Pemerataan, khususnya standar pelayanan, harus dapat memastikan bahwasanya suatu pelayanan yang diberikan bisa menjangkau seluruh masyarakat dengan status ekonomi, letak geografis, dan juga kemampuan fisik serta mental yang berbeda.

#### **D. Regulasi Pelayanan Publik di Indonesia**

Pemerintah mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, dan sebagaimana diatur dalam UUD 1945, fungsi pelayanan publik merupakan tugas daripada pemerintah dan suatu negara untuk dapat menciptakan kesejahteraan untuk masyarakat Indonesia. Hubungan hukum antara penyedia layanan publik dan masyarakat hendaknya perlu diatur dengan baik, dan semua pihak harus menyadari hak serta kewajibannya dalam berinteraksi satu sama lain.

Dalam penelitian ini data diperoleh dengan mengambil sampling peraturan daerah sebanyak 5 dari 38 Provinsi yang ada di Indonesia. Pada 5 provinsi tersebut memiliki Peraturan Daerah / Perda yang khusus yang mengatur serta membuat suatu kebijakan dengan tujuan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Adapun provinsi tersebut diatas antara lain:

### 1. Provinsi Jawa Tengah

Dalam upaya memberikan jaminan penyelenggaraan pelayanan publik harus diimplementasikan prinsip dan tata kelola pemerintahan yang baik serta untuk meningkatkan kualitas dan juga mewujudkan kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan suatu peraturan yang mengatur adanya penyelenggaraan pelayanan publik. Pada provinsi Jawa Tengah terdapat Peraturan yang khusus mengatur tentang Pelayanan Publik, yakni Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.

Adapun salah satu dasar hukum yang melandasi Perda tersebut ialah Undang-Undang Nomor 30/2014 tentang Administrasi Pemerintahan dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Dimana dalam Peraturan Daerah tersebut sudah sesuai dengan Asas-asas AUPB yang tertuang dalam Pasal 4 yang berisikan asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain [16]:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### 2. Provinsi Jawa Timur

Untuk mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang bertanggung jawab atas terlaksananya pelayanan publik yang baik serta menindaklanjuti Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Provinsi Jawa Timur memiliki Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. Salah satu dasar dari peraturan daerah ini adalah UU no 25/2009 tentang pelayanan public, dalam pasal 4 di peraturan daerah ini dapat dijelaskan tentang asas pelayanan publik diantaranya [17]:

- a. Kepentingan Umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### 3. Daerah Istimewa Yogyakarta

Penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas, maka di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menetapkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. Salah satu pondasi hukum dalam pembentukan perda ini adalah UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, adapun asas dalam penerapan pelayanan publik dalam perda ini bisa dilihat pada pasal 4 yaitu [18]:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kejujuran;
- d. Non diskriminatif;
- e. Kesamaan hak;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban;

- g. Profesional;
- h. Partisipatif;
- i. Keterbukaan;
- j. Akuntabilitas;
- k. Aksesibilitas;
- l. Ketepatan waktu;
- m. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- n. Kearifan lokal

#### 4. Provinsi Jawa Barat

Dalam provinsi Jawa Barat terdapat Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perda tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi, berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik. Salah satu dasar hukum yang melandasi perda tersebut yaitu UU nomor 25/2009 Tentang Pelayanan Publik, Asas dalam Pengimplementasian pelayanan publik di Perda Provinsi Jawa Barat dalam pasal 4 yang berisikan sebagai berikut [19] :

- a. Kepentingan Umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/non diskriminatif;
- h. Transparansi;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m. Efisiensi dan efektivitas;
- n. Konsistensi;
- o. Keadilan;
- p. Kecermatan;
- q. Motivasi;
- r. Tidak melampaui kewenangan;
- s. Kewajaran dan kepatutan;
- t. Perlindungan hukum;
- u. Proporsional.

#### 5. Provinsi Banten

Untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik dalam upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan pemerintah Provinsi Banten, dilakukan penataan pelayanan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. Di Provinsi Banten pelayanan publik diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun (2011) Tentang Pelayanan Publik, dibentuknya Perda tentang Pelayanan Publik ini dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan Provinsi Banten [20]. Salah satu dasar pembentukan perda ini ialah UU no 25/2009 tentang pelayanan public, di dalam pasal 4 peraturan daerah ini dijelaskan asas dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai berikut [21]:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Penyelenggara Negara berkewajiban untuk melaksanakan Administrasi Pemerintahan sesuai dengan Ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan Pemerintah dan AUPB, adapun ruang lingkup AUPB tertuang dalam pasal 10 Undang-undang Administrasi Pemerintahan Nomor 30 Tahun 2014 meliputi:

Ruang lingkup AUPB dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Manajemen Pemerintahan meliputi [22]:

1. 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 Pelayanan yang baik.

Dari penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa peraturan daerah di 5 provinsi sudah sesuai dengan dengan peraturan Undang-Undang Nomor 30/2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Peraturan Daerah pada 5 Provinsi yang mengatur tentang pelayanan publik sudah sesuai dengan Asas AUPB dilihat dari asas-asas yang diatur dalam Undang-undang tentang Administrasi Pemerintahan Nomor 30 Tahun 2014 dan juga sesuai dengan standar pelayanan yang diatur dalam UU Nomor 25 /2009 Tentang Pelayanan Publik. Dengan sesuainya Peraturan Daerah berdasarkan asas AUPB akan terwujudnya pelayanan yang efektif dan efisien serta terwujudnya kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkelanjutan serta Persamaan perlakuan/non diskriminatif.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis penulis dalam tulisan ini maka dapat disimpulkan seperti berikut:

- Prinsip-prinsip yang terkandung dalam AUPB diterapkan dalam penetapan dan penerapan standar pelayanan publik, seperti prinsip kepastian hukum, prinsip kemanfaatann, prinsip keadilan, prinsip ketepatan, dan prinsip tidak penyalahgunaan wewenang, otoritas. Asas keterbukaan, asas kepentingan umum, dan asas pelayanan yang baik.
- Sebagai penyelenggara pelayanan publik sebaiknya melaksanakan AUPB sesuai dengan UU Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintah dan Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan sebagai landasan atau pedoman pelaksanaan tugas.
- Berdasarkan pada data sampling dalam penelitian ini dijelaskan bahwasanya Peraturan Daerah di 5 provinsi tentang pelayanan publik sudah sesuai dengan prinsip AUPB yang tertuang pada Undang-undang Administrasi Pemerintahan Nomor 30 Tahun 2014.

Saran yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Pemberian pelayanan publik sebaiknya disesuaikan dan dimaksimalkan sesuai dengan pedoman standar pelayanan yang sudah ditetapkan.
- Adanya penelitian lebih lanjut terkait penerapan AUPB dalam Peraturan Daerah.

## REFERENSI

- [1] 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
- [2] Yemima Octavia. “Penerapan Asas- Asas Umum Pemerntahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang”, 2021
- [3] Cekli Setya Pratiwi, SH., LL.M. dkk. *Penjelasan Hukum Asas- asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)*
- [4] Solechan, “Memahami Peran Ombudman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia”, ISSN 2621-2781 Online, 2018
- [5] “Pelayanan Publik Peduli HAM”, 02 Oktober 2023, [Online]. Tersedia: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-peduli-ham> [Diakses: 10 Oktober 2023].
- [6] Solechan, “Asasa- asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik”, 2019
- [7] Sufriadi, “ Penerapan Asas- asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Tahun 1991 Sampai dengan Tahun 2000”, 2019
- [8] Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Universitas Air Langga, Surabaya
- [9] Cekli Setya Pratiwi dkk, “Penjelasan Hukum Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)”, 2016
- [10] Dyah Ayu Widowati dkk, 2023. “Konsep AUPB untuk Keamanan data dalam standardisasi dan system Geocoding alamat perkotaan da perdesaan Indonesia”. p-ISSN 2541-4984. e-ISSN 2541-5417
- [11] Perda Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang “Pelayanan Publik”, Perda Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang “Pelayanan Publik”, 2015
- [12] R. Didik Subihandoko. “Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Melalui Unit Pelaksana Teknis (Upt) Dispendukcapil Kecamatan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan”, 2017.
- [13] Arum Retno Dewi, (21 Mei 2021), Pentingnya Standar Pelayanan Publik. [https:// https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-bengkulu/baca-artikel/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html#:~:text=Standar%20pelayanan%20adalah%20tolak%20ukur,mudah%2C%20terjangkau%2C%20dan%20teratur.](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-bengkulu/baca-artikel/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html#:~:text=Standar%20pelayanan%20adalah%20tolak%20ukur,mudah%2C%20terjangkau%2C%20dan%20teratur.)
- [14] Bakri (8 Juli 2022), 5 Jenis Pelayanan Publik. [https:// https://bakri.uma.ac.id/jenis-pelayanan-publik/](https://bakri.uma.ac.id/jenis-pelayanan-publik/)
- [15] Nursi Utari, Apriyani Fadhilah Miseri Cordias Domini Gulo, 2022. *Kualitas Pelayanan Kantor Desa Gunung Kijang Terhadap Masyarakat Kampung Banjar Baru*. Vol.1, No.1, pp.242-254
- [16] Muhammad Farhan Al Ghalib, “Analisis Pelaksanaan Kebijakan Mpu Aceh Terhadap Lembaga Vertikal Lainnya melalui Unsur Administratif Negara dalam Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik”, 2021
- [17] Perda Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang “Pelayanan Publik”, Perda Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang “Pelayanan Publik”, 2011
- [18] Perda Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 Tentang “Pelayanan Publik”, Perda Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 “Pelayanan Publik”, 2014
- [19] Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2010 Tentang “Penyelenggaraan Pelayanan Publik”, Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2010 “Penyelenggaraan Pelayanan Publik”, 2010
- [20] Nurul Apriyani, Fitri Pebriani Wahyu, Rahayu Kusuma Dewi, 2022 “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Mal pelyanan Publik di Kabupaten Pandeglang”. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, vol 20 No. 3 2022
- [21] Perda Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 Tentang “Pelayanan Publik”, Perda Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 “Pelayanan Publik”, 2011
- [22] UU Nomor 30 Tahun 2014 Tentang "Administrasi Pemerintahan", UU Nomor 30 Tahun 2014 Tentang "Administrasi Pemerintahan", 2014
- [23] UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik", UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik", 2009
- [24] PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang “Pedoman Standar Pelayanan”, PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang “Pedoman Standar Pelayanan”, 2014