

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
BAGI MASYARAKAT DITINJAU DARI UU NO. 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYAN PUBLIK
(Studi di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara)**

TESIS

OLEH

**JOHN SUHARTONO PURBA
NPM. 111803036**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2013**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

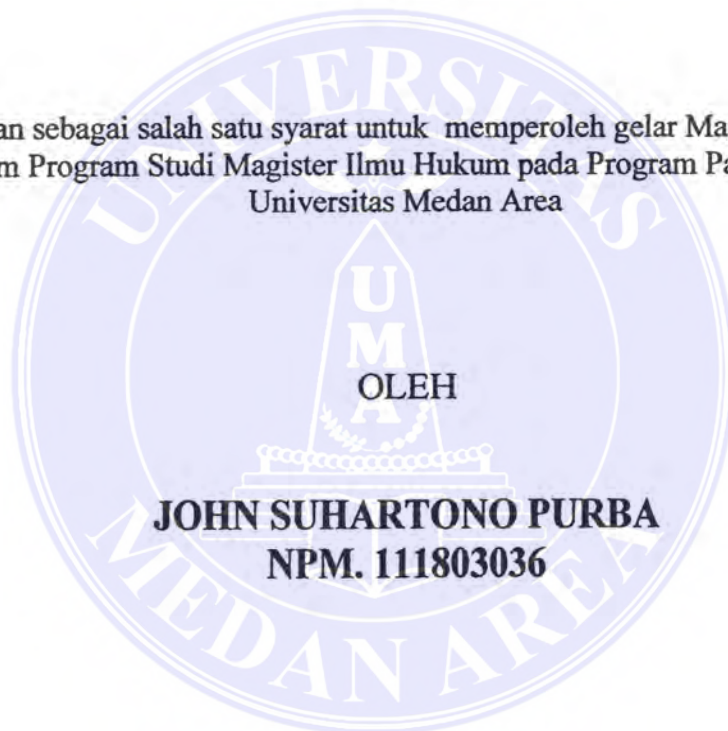
Document Accepted 30/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)30/11/23

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
BAGI MASYARAKAT DITINJAU DARI UU NO. 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYAN PUBLIK
(Studi di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum
dalam Program Studi Magister Ilmu Hukum pada Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



**JOHN SUHARTONO PURBA
NPM. 111803036**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2013**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU HUKUM**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Yuridis Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Ditinjau Dari UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara)


Nama : John Suhartono Purba

NPM : 111803036

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Surya Perdana., SH., M.Hum


Muaz Zul., SH., M.Hum

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Hukum**

Direktur


Dr. Mirza Nasution., SH., M.Hum


Prof. Dr. Irena Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area Access From (repository.uma.ac.id)30/11/23

Telah diuji pada Tanggal 23 Mei 2013

Nama : John Suhartono Purba
NPM : 111803036



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Mirza Nasution., SH., M.Hum
Sekretaris : Dr. Marlina SH., M.Hum
Pembimbing I : Dr. Surya Perdana., SH., M.Hum
Pembimbing II : Muaz Zul., SH., M.Hum
Penguji Tamu : Dr. Triono Eddy., SH., M.Hum

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)30/11/23

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : JOHN SUHARTONO PURBA

NPM : 111803036

Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Fakultas : Pascasarjana

Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Yuridis Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Ditinjau Dari UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara)

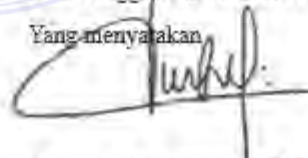
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada Tanggal : 23 Mei 2013

Yang menandatangani



John Suhartono Purba

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa ijin Universitas Medan Area

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, April 2013

Yang menyatakan,



John Suhartono Purba
John Suhartono Purba

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya indikator masih rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia, hal ini dapat kita lihat dari pelayanan yang sulit untuk diakses. Disisi lain semangat desentralisasi dan reformasi menuntut perubahan-perubahan peran dari pemerintah maupun masyarakat. Sebagai jawaban atas tuntutan perubahan tersebut, *good governance* perlu diterapkan dalam segala aspek pembangunan, termasuk di dalamnya pelayanan publik yang merupakan instrumen penting dalam penyelenggaraan negara. Penerapan standar dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut harus didukung dengan **strategi** yang selaras dengan sasaran dan indikator keberhasilan yang ditetapkan. Pada *Grand Design* Reformasi Birokrasi Tahun 2010 – 2025 ditetapkan indikator keberhasilan program berupa peningkatan integritas pelayanan publik di Pusat dan Daerah. Dengan demikian strategi sebaiknya difokuskan pada dua hal yaitu Penyempurnaan sistem pelayanan dan Peningkatan kinerja layanan.

Pemerintah Daerah dan merupakan potensi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Unit Pelayanan Terpadu sebagai lembaga yang bertugas memberikan pelayanan publik Hal ini berkaitan dengan belum adanya penyusunan perencanaan program berkesinambungan yang mempertimbangkan prosedur, metode, anggaran dan kebijakan. Faktor lain yang kurang diperhatikan adalah kurangnya pelibatan swasta, masyarakat dan lembaga pengawasan dalam hal ini Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Penyusunan, perencanaan program peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat masih sulit untuk diaktualisasikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur tanggungjawab petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, keadilan pemrosesan permohonan dan kecepatan pihak pengelola memproses keluhan atau pengaduan masyarakat sebagai prioritas utama yang diinginkan masyarakat untuk dipenuhi oleh organisasi publik, namun dalam pelaksanaannya masih mengecewakan.

Kondisi birokrasi yang diinginkan pada tahun 2014 terutama jumlah Pegawai Negeri Sipil yang proporsional, pemerintahan bersih dan bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN), peningkatan kualitas pelayanan publik, peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi, peningkatan profesionalisme sumber daya manusia aparatur, peningkatan mobilitas aparatur antar daerah, antar pusat dan daerah, serta peningkatan gaji dan jaminan kesejahteraan. Sehingga diharapkan kondisi birokrasi pada tahun 2015 yaitu telah terwujud tata pemerintahan yang baik dengan birokrasi pemerintah yang profesional, berintegritas tinggi, menjadi pelayan masyarakat dan abdi negara.

Rekomendasi penelitian ini adalah perlunya menyusun program peningkatan pelayanan publik berkaitan dengan tanggungjawab petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, keadilan pemrosesan permohonan, kecepatan pihak pengelola memproses keluhan atau pengaduan masyarakat, menyusun visi dan misi pelayanan publik, peningkatan kelembagaan pelayanan publik, penyusunan standar operasional prosedur, pemenuhan sarana dan prasarana, *information and communication technology*, dan evaluasi pelayanan publik.

Kata kunci : *Good Governance*, Pelayanan Publik, Pengawasan, Ombudsman.

ABSTRACT

This research is motivated by the presence of an indicator that the quality of public services in Indonesia, it can be seen from the services that are difficult to access. On the other hand the spirit of decentralization and reform requires changes in the role of government and society. In response to the demands of change, good governance should be applied in all aspects of development, including the public service is an important instrument in the organizing country. Implementation of standards and participation in the public service must be supported by a strategy that is consistent with the goals and indicators of success set. Reforms at the Grand Design Year 2010 - 2025 program established indicators of success include increased integrity in the public service and the Regional Center. Thus the strategy should focus on two things: Completion of service system and service performance improvement.

Local Government and is a potential to increase local revenue. Integrated Services unit as an institution in charge of providing public services. This relates to the lack of planning that considers sustainable program procedures, methods, budgets and policies. Another factor that is less noted is the lack of involvement of the private, public and supervisory agencies in this regard the Ombudsman as a watchdog of public services. Preparation, program planning quality improvement of public services according to the needs of the community is still difficult to be actualized. The results showed that the element of responsibility attendant services, assurance services cost, ease of obtaining information, fairness and speed of processing application manager society complaint or grievance process as a top priority the public wants to be met by public organizations, but the implementation is still disappointing.

Conditions desired bureaucracy in 2014 largely due to increased proportionally Civil Servants, clean governance and free Collusion, Corruption and Nepotism (KKN), improving the quality of public services, increased capacity and performance accountability bureaucracy, increased professionalism of human resources, increased mobility apparatus between regions, between central and local, as well as salary increases and guarantees expected kesejahteraan. Sehingga bureaucratic conditions in 2015 have realized that good governance with government bureaucracy that professional, high integrity, being a public servant and the servant of the state.

Recommendation of this study is the need to establish a program to improve public services relating to the responsibilities of care workers, service cost certainty, ease of obtaining information, justice processing application, the manager of the speed of processing grievances or complaints from the public, develop a vision and mission of public service, public service institutional improvement, preparation standard operating procedures, compliance infrastructure, information and communication technology, and evaluation of public services.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan perlindunganNya, sehingga mampu menyelesaikan tesis ini.

Penyajian tesis yang berjudul **“Analisis Yuridis Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Ditinjau Dari UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara)**, diselesaikan dalam rangka penyelesaian studi pada Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area Medan.

Penulisan tesis ini dimulai dengan segala keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki serta keterbatasan bidang keilmuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan didalam penyajiannya, untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini.

Penyelesaian tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya berkat adanya bantuan dari berbagai pihak dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Mirza Nasution, SH, M.Hum, selaku Ketua Program Studi Pasca Sarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area Medan.
3. Bapak Dr. H. Surya Perdana, SH, M.Hum selaku Pembimbing I dan Bapak Muaz Zul, SH, M.Hum selaku Pembimbing II.

4. Bapak dan Ibu dosen yang mengajar di Program Studi Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area Medan.
5. Ibu Erdi Situmorang, SE Kepala Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara beserta seluruh staff yang memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan data yang penulis butuhkan.
6. Lamtagon Manalu, S.Si, M.SP; Janpiter Lumban Toruan, SH; Lambas Matondang; Erids Aritonang, SS; Hotman Harianja, ST; Ketua dan Anggota serta seluruh staff KPU Kabupaten Tapanuli Utara yang memberikan dorongan dan spirit secara khusus buat Pasma Situmeang, SH yang juga teman satu stambuk.

Persembahkan dan rasa hormat yang setinggi tingginya penulis tujukan kepada Ayahanda Drs. AH Purba dan Ibunda D br Marbun Lumban Gaol, yang dengan segala jeripayah membesarkan dan mendidik penulis.

Secara khusus ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada istriku tercinta Ida Rumondang Sidabutar, S.Th dan anak tersayang Jean Venus Priskilia, Imanuel Jonatan serta generasi yang akan datang, atas doa dan dorongan yang telah diberikan menjadi semangat yang sangat berharga.

Akhirnya, kepada almamaterku Universitas Medan Area saya haturkan terimakasih.

Medan, 2013

Penulis,

John Suhartono Purba.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN PENGESAHAN	i
ABTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Perumusan Masalah	11
3. Tujuan Penelitian	11
4. Manfaat Penelitian	12
5. Kerangka Pemikiran	12
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	22
1. Pemerintah Sebagai Pelayan.....	22
2. Konsep Dasar Pelayanan Publik.....	32
3. Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	38
BAB III : METODE PENELITIAN	45
1. Tipe atau Jenis Penelitian.....	45
2. Data dan Sumber Data.....	45
3. Metode Pendekatan.....	46
4. Alat Pengumpul Data.....	47
5. Analisis Data	47

BAB IV : HASIL PENELITIAN

STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN

PELAYANAN PUBLIK	49
A. Landasan Hukum	49
B. Implementasi <i>Good Governance</i>	53
C. Kualitas Pelayanan Publik.....	63
D. Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik	68
E. Norma-norma Prilaku Penyelenggara Pelayanan Publik.....	72
F. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	74
G. Upaya Pemerintah Dalam Mengatasi Kendala Pelayanan Publik	78
H. Strategi Pelayanan Prima	91
I. Peranan Lembaga Ombudsman Sebagai Pengawas Pelayanan Publik	95
J. Peranan Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik	99
K. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Perizinan Terpadu Di Kabupaten Tapanuli Utara	108
L. Penilaian Terhadap Kriteria Pelayanan Publik	113

BAB V : PENUTUP..... 118

A. Kesimpulan.....	118
B. Saran	121

DAFTAR PUSTAKA..... 123

BAB I PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 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 publik, jasa publik, dan pelayanan administratif¹ Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, atau dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan. Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.²

Pemerintah mengandung arti suatu kelembagaan atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan adalah proses

¹ Adrian Sutedi. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika, Jakarta, 2010, halaman 146

² Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, halaman 18-20

berlangsungnya kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara. Penguasa dalam hal ini pemerintah yang menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan penyelenggaraan kepentingan umum, yang dijalankan oleh penguasa administrasi negara yang harus mempunyai wewenang. Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintahan ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang, tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum (*public service*). Fungsi memerintah merupakan fungsi pokok yang harus dilaksanakan sendiri oleh pemerintah dan tidak boleh diwakilkan. Pemerintah dalam melaksanakan fungsinya harus dapat memahami kehendak masyarakat (*volonte generale*) yang berarti ada suatu kewajiban bagi penguasa untuk selalu mengusahakan agar kepentingan masyarakat terpenuhi.³ Setiap negara pasti melaksanakan fungsi ini, sebab pelaksanaan fungsi ini merupakan *causa prima* jalannya roda pemerintahan. Dengan perkataan lain, tanpa adanya pelaksanaan fungsi ini, secara *de jure* negara tidak akan ada. Perubahan paradigma pemerintahan dari penguasa menjadi pelayanan, pada dasarnya pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan : “Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring

³ Muchsan, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, cetakan keempat.2007, halaman 1-2

dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik³. Peningkatan pelayanan publik (*public service*) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*social rights*) ataupun *fundamental rights*). Landasan yuridis pelayanan publik atas hak-hak sosial dasar diatur dalam ketentuan Pasal 18 A ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945. Dengan demikian undang-undang dasar mengatur secara tegas tentang pelayanan publik sebagai wujud hak sosial dasar (*the rights to receive*). Penolakan atau penyimpangan pelayanan publik adalah bertentangan dengan Undang-Undang Dasar 1945.⁴ Hasil survei dari lembaga survei menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih buruk dalam hal pelayanan publik. Fungsi pelayanan merupakan fungsi penunjang yang sifatnya pemberian pelayanan umum/pelayanan public (*public service*). Fungsi pelayanan disebut juga sebagai fungsi relatif karena apabila fungsi ini tidak dilaksanakan maka roda pemerintahan masih dapat berjalan namun yang terpengaruh adalah perwujudan tujuan negara. Sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Sistem pemerintahan yang baik adalah partisipasi, yang menyatakan semua institusi *governance* memiliki suara dalam pembuatan keputusan, hal ini

⁴ Philipus M. Hadjon, *Hukum Administrasi dan Tindak Pidana Korupsi*, (Jogyakarta Gadjah Mada University Press, 2005), halaman 26

merupakan landasan legitimasi dalam sistem demokrasi, *good governance* memiliki kerangka pemikiran yang sejalan dengan demokrasi dimana pemerintahan dijalankan sepenuhnya untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Pemerintah yang demokratis tentu akan mengutamakan kepentingan rakyat, sehingga dalam pemerintahan yang demokratis tersebut penyediaan kebutuhan dan pelayanan publik merupakan hal yang paling diutamakan dan merupakan ciri utama dari *good governance*. Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (*algemene beginselen van behoorlijk bestuur*) ini menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asas ini merupakan jembatan antara norma hukum dan norma etika yang merupakan norma tidak tertulis, asas-asas umum pemerintahan yang baik merupakan suatu bagian yang pokok bagi pelaksanaan atau realisasi Hukum Tata Pemerintahan atau Administrasi Negara dan merupakan suatu bagian yang penting sekali bagi perwujudan pemerintahan negara dalam arti luas. Asas ini digunakan oleh para aparatur penyelenggaraan kekuasaan negara dalam menentukan perumusan kebijakan publik pada umumnya serta pengambilan keputusan pada khususnya, jadi asas-asas umum pemerintahan yang baik ini diterapkan secara tidak langsung sebagai salah satu dasar penilaian. Asas ini merupakan kaidah hukum tidak tertulis sebagai pencerminan norma-norma etis berpemerintahan yang wajib diperhatikan dan dipatuhi, disamping mendasarkan pada kaidah-kaidah hukum tertulis. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa beberapa asas diantaranya dapat disisipkan dalam berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan dan menjadi tolak ukur bagi hakim dalam hal mengadili perkara gugatan terhadap pemerintah mengenai perbuatan melawan hukum oleh

penguasa. Asas ini juga dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan sebagai dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang layak, yang dengan cara demikian penyelenggaraan pemerintahan itu menjadi lebih baik, sopan, adil, terhormat, bebas dari kezaliman, pelanggaran peraturan, tindakan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. sebagai sebuah lembaga pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan publik merupakan program nasional untuk memperbaiki fungsi pelayanan publik, pelayanan publik diartikan sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah untuk memenuhi hak-hak warga masyarakat. Pelayanan publik dibatasi pada pengertian pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan mendasar masyarakat untuk kesejahteraan sosial. Sehingga perlu memperhatikan nilai-nilai, sistem kepercayaan, religi, kearifan lokal serta keterlibatan masyarakat. Perhatian terhadap beberapa aspek ini memberikan jaminan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan merupakan ekspresi kebutuhan sosial masyarakat. Dalam konteks itu, ada jaminan bahwa

pelayanan publik yang diberikan akan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, masyarakat akan merasa memiliki pelayanan publik tersebut sehingga pelaksanaannya diterima dan didukung penuh oleh masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut terus berkembang dan sekarang ini mengacu pada *Grand Design* dan *Road Map* Reformasi Birokrasi yang ditetapkan pada Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 81 Tahun 2010 dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 20 Tahun 2010. Di dalam *Road Map* tersebut, pelaksanaan reformasi yang terkait dengan program peningkatan kualitas pelayanan publik dilaksanakan di tingkat nasional (makro) dan di tingkat instansional (mikro). Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah :

- i. Meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat (transparan, cepat, tepat, sederhana, aman, terjangkau dan memiliki kepastian);
2. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional;
3. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Peningkatan pelayanan publik di daerah tidak terlepas dari Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, diubah dengan Undang-undang No. 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 3 Tahun 2005. Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang

Organisasi Perangkat Daerah memberi implikasi yang luas terhadap administrasi negara di daerah. Perubahan yang paling sederhana ditemukan pada perubahan organisasi pemerintahan di daerah. Perubahan jumlah unit dan struktur organisasi bukan merupakan persoalan yang sederhana bagi sebuah organisasi. Perubahan tersebut memberi efek yang besar terhadap berbagai dimensi kelembagaan pemerintah di daerah. Reorganisasi terjadi dengan dua bentuk/model yaitu penggabungan dua atau lebih instansi dan perubahan dalam instansi/organisasi itu sendiri. Beberapa konsep yang terkait dengan reorganisasi adalah merger, akuisisi, revitalisasi, dan restrukturisasi. Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan. Konsepsi Pelayanan Publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok/dasar bagi seluruh masyarakat.

Pada umumnya proses pemberian pelayanan kepada publik/masyarakat dewasa ini dilakukan melalui kontak langsung antara penyedia jasa layanan (birokrasi pemerintah) dengan warga masyarakat. Ternyata, kontak langsung

seperti ini telah banyak dimanfaatkan oleh para pelaku interaksi pelayanan, baik itu dari pihak birokrat (pemberi layanan) maupun dari pihak warga masyarakat (penerima layanan). Dari sisi pelayan, beberapa oknum pelayan sengaja mencari keuntungan dari pelayanan yang diberikannya misalnya dengan meminta sejumlah bayaran diluar ketentuan yang berlaku, dari sisi warga masyarakat, beberapa oknum warga masyarakat yang ingin memperoleh layanan secara mudah dengan cara menyogok atau memberi uang lebih dari yang ditetapkan terhadap oknum aparat pelayan. Praktek-praktek semacam ini tentunya akan berdampak kepada pengguna jasa layanan lainnya, yang pada akhirnya akan berdampak pula pada kualitas pelayanan secara umum. Demikian pula halnya berbagai kajian yang telah dilakukan oleh para pemerhati pelayanan publik, dengan mana hampir semuanya berkesimpulan bahwa pelayanan publik melalui kontak langsung rentan terhadap berbagai praktek maladministrasi, yaitu suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi atau suatu praktek administrasi yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi. Praktek-praktek yang mengakibatkan terjadinya maladministrasi memang dimungkinkan dalam penyediaan layanan melalui kontak langsung. Pelayanan publik melalui kontak langsung akan sulit dihindari adanya perlakuan-perlakuan khusus yang berdampak pada penyimpangan terhadap ketentuan administrasi.

Peran serta masyarakat dan pentingnya lembaga pengawas independen dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia untuk dapat melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik. Lembaga Ombudsman R.I. yang merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi

penyelenggaraan pelayan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dengan demikian diharapkan perbaikan pelayanan publik yang baik dapat segera dibenahi, agar hak dasar bagi setiap warga negara dalam hal mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif sebagaimana yang diamanahkan undang-undang dapat terwujud, sehingga tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara bisa terhindar dari praktik KKN serta mampu menjamin kesejahteraan dan kepastian hukum yang berkeadilan bagi masyarakat. Keberadaan Ombudsman R.I dilandasi oleh filosofi dasar sebagai berikut :

1. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).
2. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggara negara merupakan implementasi demokratisasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi.

1. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).
2. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggara negara merupakan implementasi demokratisasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi.
3. Bahwa dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintah memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.
4. Adanya aspirasi yang berkembang dalam masyarakat untuk membuka suatu institusi pengawasan oleh masyarakat yang bersifat mandiri.⁵

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membahasnya lebih lanjut dalam bentuk Tesis dengan judul :

“Analisis Yuridis Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Ditinjau Dari UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara)”

2. Perumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaturan hukum tentang pelayanan publik dalam masyarakat?
2. Bagaimanakah strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia?
3. Apa yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik di Kabupaten Tapanuli Utara?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum tentang pelayanan public dalam masyarat.
2. Untuk mengetahui sterategi pemerintah baik pusat dan daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik di Kabupaten Tapanuli Utara.

4. Manfaat Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan ini antara lain

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat berupa sumbangan pemikiran, menambah khasanah ilmu hukum, serta memperkaya kajian hukum di bidang Hukum Tata Negara.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi oleh Mahasiswa, Dosen, Praktisi Hukum dan Masyarakat dalam rangka terwujudnya pelayanan publik yang baik, seperti yang kita harapkan bersama guna menunjang kesejahteraan rakyat.

5. Kerangka Pemikiran

1. Kerangka Teori

Berikut ini akan diuraikan pemikiran-pemikiran serta teori-teori yang akan menjadi dasar kerangka bagi penelitian ini yang awalnya lahir dari adanya hubungan antara negara, rakyat dan pemerintah. Adapun teori tersebut antara lain

A. Teori Konstitusi.

Istilah konstitusi berasal dari perkataan "*konstitution*" (bahasa Jerman), "*constitution*" (bahasa Inggris dan Perancis), "*contitutio*" (bahasa Latin) yang berarti Undang-Undang Dasar atau Hukum Dasar atau Dasar Susunan Badan,

Konstitusi menjadi dasar organisasi setiap negara modern. Konstitusi menurut makna katanya berarti “dasar susunan badan politik” yang bernama negara. Konstitusi menggambarkan keseluruhan sistem ketata-negaraan suatu negara, yaitu berupa kumpulan peraturan yang membentuk, mengatur, atau memerintah negara. Konstitusi yaitu susunan bagian organ-organ yang masing-masing mempunyai kedudukan dan fungsinya sendiri-sendiri, tetapi bersama-sama merupakan rangkaian kerjasama yang harmonis, demikian halnya dengan negara. Negara adalah sebuah norma sistem politik dan hukum bentukan pada pemerintahan negara biasanya dikodifikasikan sebagai dokumen tertulis. Dalam kasus bentukan negara, konstitusi memuat aturan dan prinsip-prinsip entitas politik dan hukum, istilah ini merujuk secara khusus untuk menetapkan konstitusi nasional sebagai prinsip-prinsip dasar politik, prinsip-prinsip dasar hukum termasuk dalam bentukan struktur, prosedur, wewenang dan kewajiban pemerintahan negara pada umumnya. Istilah konstitusi dalam perkembangannya mempunyai dua pengertian, yaitu :

- a. Dalam pengertian yang luas, konstitusi keseluruhan dari ketentuan-ketentuan dasar atau hukum dasar (*droit constitutionelle*).
- b. Dalam arti yang sempit (terbatas) konstitusi berarti piagam dasar atau Undang-Undang Dasar (*loi constitutionelle*), ialah satu dokumen lengkap mengenai peraturan-peraturan dasar negara, misalnya Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945; Konstitusi Amerika Serikat tahun 1787; Konstitusi Perancis tahun 1789; Konstitusi Federasi Swiss tahun 1848. Jadi konstitusi dalam arti yang sempit (terbatas) berarti sebagian dari hukum

dasar, yang merupakan satu dokumen tertulis yang lengkap. Dari pengertian konstitusi di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- i. Kumpulan kaidah yang memberikan pembatasan kekuasaan kepada penguasa.
 - ii. Dokumen tentang pembagian tugas dan wewenangnya dari sistem politik yang diterapkan
 - iii. Deskripsi yang menyangkut hak asasi manusia.
- Secara garis besar, tujuan konstitusi adalah membatasi tindakan sewenang-wenang pemerintah dan menjamin hak-hak rakyat yang diperintah, dan menetapkan pelaksanaan kekuasaan yang berdaulat.

B. Teori Tujuan dan Fungsi Negara

1. Teori Kedaulatan Rakyat

Teori kedaulatan rakyat mengajarkan bahwa kekuasaan negara tertinggi terletak di tangan rakyat. Sumber ajaran kedaulatan rakyat adalah demokrasi. Teori ini memunculkan timbulnya suatu teori pembagian kekuasaan seperti dalam ajaran trias politika yang dikemukakan oleh Montesquieu, Tiga fungsi negara menurut Montesquieu ialah :⁶

- i. Kekuasaan Legislatif, membuat undang-undang, dilaksanakan oleh suatu badan perwakilan rakyat (*Parlement*).
- ii. Kekuasaan Eksekutif, dilaksanakan oleh Pemerintah.

iii Kekuasaan Yudikatif, untuk mengawasi agar semua pengaturan ditaati (fungsi mengadili), yang dilaksanakan oleh badan peradilan (Mahkamah Agung dan Pengadilan di bawahnya).

Teori trias politika menganjurkan agar kekuasaan pemerintahan negara dipisahkan menjadi tiga lembaga, yaitu legislatif (membuat dan menetapkan undang-undang), eksekutif (melaksanakan undang-undang), dan yudikatif (mengawasi pelaksanaan undang-undang). Suatu negara yang menganut teori kedaulatan rakyat mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a) Negara memiliki lembaga perwakilan rakyat sebagai badan/majelis yang mewakili atau mencerminkan kehendak rakyat.
- b) Pelaksanaan pemilu untuk mengangkat dan menetapkan anggota lembaga perwakilan diatur oleh undang-undang.
- c) Kekuasaan atau kedaulatan rakyat dilaksanakan oleh badan atau majelis yang bertugas mengawasi pemerintah.
- d) Susunan kekuasaan badan atau majelis itu ditetapkan dalam undang-undang dasar.

2. Fungsi dan Tujuan Negara Menurut Lioyd Vemon Ballard

Menurut Ballard fungsi negara adalah menciptakan syarat-syarat dan perhubungan-perhubungan yang memuaskan dan konstruktif bagi semua warga negara. Sedangkan tujuan negara adalah memelihara ketertiban dan peradaban. Fungsi negara menurut Ballard ditinjau secara sosiologis dapat dimaksudkan ke dalam empat golongan yaitu :⁷

- a. *Social conservation* yaitu nilai-nilai sosial yang sangat penting bagi tertib politik dan sosial, misalnya mempergiat tata tertib intern dengan jalan menyelesaikan pertikain-pertikaian antar warga negara.
 - b. *Social control* yaitu mendamaikan, menyesuaikan dan mengkordinir sikap kelompok-kelompok yang berselisih/bersaing, misalnya pertahanan terhadap agresi ekstern, penyelenggaraan keadilan dan lain-lain.
 - c. Fungsi-fungsi *Social ameliration* dari pada keadaan kelompok-kelompok yang dirugikan. Mencakup antara lain, usaha-usaha meniadakan kemiskinan, pemeliharaan orang-orang cacat.
 - d. Fungsi-fungsi *social improvment* yaitu perluasan-perluasan bidang hidup dari segenap kelompok.
- C. Teori Pelayanan Publik Meliputi Aspek Kesejahteraan Dan Aspek Pelayanan.

Pelayanan pemerintahan pusat dan daerah merupakan tugas dan fungsi utama pemerintahan. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas pemerintahan secara umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pemerintah akan dapat mewujudkan tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat tersebut terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.⁸ Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan

⁸ Hanif Nurcholish, *Teori dan Pratek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, PT. Grasindo, 2005.

BUMN/BUMD. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran.⁹ Dengan demikian yang dimaksud pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, baik pusat dan daerah dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah baik pusat maupun daerah mempunyai tiga fungsi utama :

1. Memberikan pelayanan (*service*) baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik/khalayak,
2. Melakukan pembangunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi (*development for economic growth*), dan
3. Memberikan perlindungan (*protective*) masyarakat.¹⁰ Sebagai fungsi *public services*;

Pemerintah daerah wajib memberikan pelayanan publik secara perorangan maupun publik. Pelayanan untuk orang perorangan misalnya pemberian KTP, SIM, IMB, Sertifikat tanah, paspor, surat izin dan keterangan. Oleh karena itu pemerintah daerah wajib memberikan pelayanan perorangan dengan biaya murah, cepat dan baik, harus mendapatkan pelayanan yang sama. Semua orang tanpa kecuali baik kaya, miskin, pejabat, orang biasa, orang desa atau kota, harus diperlakukan sama, tidak boleh dibeda-bedakan baik dengan

⁹ *Ibid*, hal. 176.

¹⁰ *Ibid*, hal. 178.

sikap, biaya maupun waktu penyelesaian. Pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat juga harus adil dan merata. Dengan demikian pelayanan publik oleh pemerintah daerah harus dapat memuaskan publik. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah bisa diukur dengan indikator-indikator : mudah, murah, cepat, tidak berbelit, petugasnya murah senyum, petugasnya membantu jika ada kesulitan, adil dan merata serta memuaskan.

D. Kerangka Konsepsi Defenisi Operasional

Kerangka konsepsi defenisi operasional ini penting untuk dirumuskan agar tidak tersesat ke pemahaman yang lain diluar dari maksud di dalam penelitian ini. Konsepsi ini merupakan alat yang dipakai oleh hukum disamping unsur lainnya seperti asas dan standarisasi yang ada. Oleh karena itu, kebutuhan untuk membentuk konsepsional merupakan salah satu inti sari dari hal-hal yang dirasakan penting oleh hukum. Konsepsi adalah suatu konstruksi mental yaitu sesuatu yang dihasilkan oleh suatu proses yang berjalan dalam pikiran penelitian untuk keperluan analisis.¹¹ Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini perlu didefenisikan beberapa konsep dasar sehingga diperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, adapun konsep yang dimaksud pada penelitian ini antara lain :

- a) 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik (berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 1999 tentang Pelayanan Publik). Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan suatu konsep yang akhir-akhir ini digunakan secara regular dalam ilmu politik dan administrasi publik. Konsep ini lahir sejalan konsep-konsep dan terminology demokrasi, masyarakat sipil, partisipasi rakyat dan hak asasi manusia.

- b) Pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan.
- c) Mal-administrasi, Soenaryati Hartono dalam Buku Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia memberikan pengertian maladminsitrasi secara umum adalah perilaku yang tidak wajar (termasuk penundaan pemberian pelayanan), tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan termasuk penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif, dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal, atau tidak berdasarkan tindakan *unreasonable, unjust, oppressive, improper*, dan diskriminatif.¹²

¹² Sadjino, *Memahami Beberapa Bab Pokok Hukum Administrasi*, Yogyakarta : Penerbit Lakbang Edition, 2008, cet. 1, hal. 112, mengutip (Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, Seventh Edition, Paul. 1999, p. 967). (Pius A. Parto dan M. Dahlan al-Barry. Kamus Ilmiah

d) Penilaian Kualitas Pelayanan Publik

Penilaian kualitas pelayanan publik berdasarkan terhadap beberapa kriteria pelayanan, hal ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kriteria meliputi : Mengenai pelayanan secara keseluruhan baik mengenai pelayanan dan fasilitas pendukungnya meliputi penilaian : sangat baik, cukup baik, kurang baik, tidak baik. Penilaian ini sangat diperlukan untuk mendjadi acuan/dasar untuk terus meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan demikian akan terbangun komunikasi dua arah antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

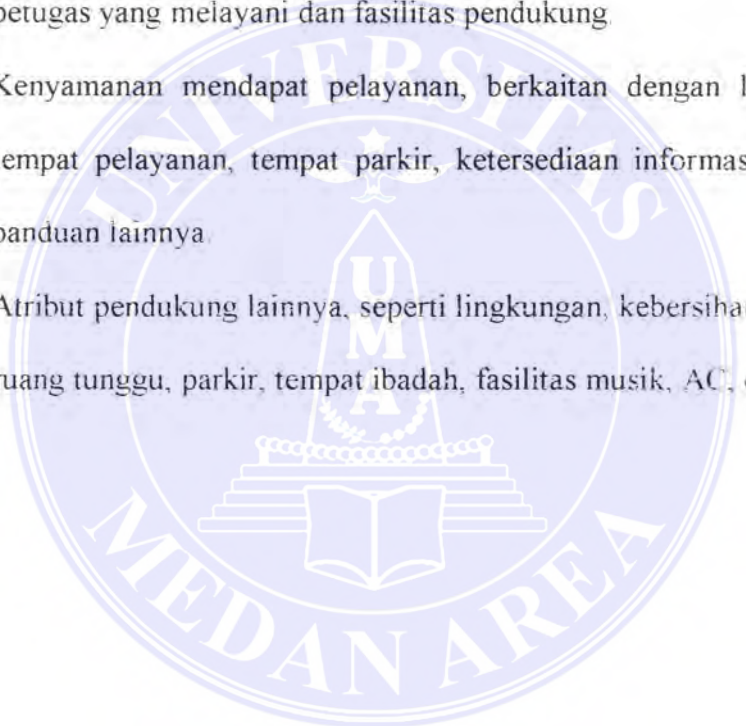
e) Kualitas Pelayanan Publik.

Kualitas pelayanan publik adalah hal yang terpenting dalam penelitian ini. Indikator kualitas pelayanan publik menurut Vincent Gesperz, mengemukakan bahwa kualitas pelayanan, meliputi dimensi-dimensi berikut:

1. Ketaatan waktu pelayanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan keakuratan pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.

Popular, Arkola. Surabaya, 1994, hal. 451) dan (Socnaryati Hartono, *Panduan Investigasi untuk*
UNIVERSITAS MEDAN AREA Jakarta : Komosi Ombudsman Nasional, 2003, hal. 6)

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, berkaitan dengan perilaku orang-orang yang berintegrasi langsung kepada pelanggan eksternal.
4. Tanggungjawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal (masyarakat).
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung
6. Kenyamanan mendapat pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk panduan lainnya
7. Atribut pendukung lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, parkir, tempat ibadah, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pemerintah Sebagai Pelayan

Di negara Belanda istilah pemerintahan yang bersifat eksekutif lazim disebut *bestuur*. Kegiatan *bestuur* meliputi seluruh lapangan kegiatan negara setelah dikurangi *regering* dan *rechtspraak*. Pemerintahan dalam suatu negara, memiliki peran yang sangat besar dalam menjalankan fungsi dan tanggungjawab negara dalam mencapai tujuan utamanya, yakni kesejahteraan dan kemakmuran bagi warga negaranya yang tertuang di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Secara garis besar fungsi pemerintah memiliki 2 (dua) fungsi utama dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, yaitu :

- a. Fungsi memerintah (*besturen functie*). Fungsi memerintah merupakan fungsi pokok yang melekat pada organisasi pemerintah yang menjadi tanggungjawab utama untuk dijalankan. Fungsi pokok ini harus dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sendiri berdasarkan fungsi masing-masing. Dalam fungsi pokok ini aparat pemerintah harus tampil sendiri atau melaksanakan sendiri.
- b. Fungsi pelayanan (*verzorgen functie*). Fungsi pelayanan merupakan fungsi penunjang yang bersifat relatif. Fungsi ini ditujukan bagi terlaksananya tujuan negara dalam melayani warga negaranya melalui organ pemerintah dan aparat pemerintah. Di dalam fungsi pelayanan ini aparat melaksanakan amanah undang-undang yang bertujuan agar negara Indonesia sejahtera dan makmur

Dalam konteks pelaksanaan fungsi pemerintah, pelayanan dapat dikategorikan sebagai upaya untuk menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan warga masyarakatnya. Pelayanan pada dasarnya adalah tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dengan mengharapkan sesuatu atau tidak mengharapkan sesuatu. Fungsi pelayanan ini memiliki 3 (tiga) alternatif yang dapat dilakukan yang terdiri dari :

(1) Pemerintah tampil sendiri dengan dasar hukum hak monopoli

Pelaksanaan dari fungsi pelayanan ini merupakan hak monopoli oleh pemerintah. Dalam artian, bahwa pelayanan menjadi tanggungjawab penuh pemerintah, sebagai hak dan kewenangan yang dimilikinya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Hak monopoli ini memiliki dasar hukum, khususnya yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Pasal 33 Ayat (1) (2) dan (3), yang pada prinsipnya negara menguasai cabang-cabang penting dan segala sumber daya alam di negara Indonesia ini dan kemudian dipergunakan sepenuhnya dan sebesar-besarnya untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia. Kata-kata dikuasai itulah yang memaknai hak monopoli, dan digunakan untuk kebutuhan pokok masyarakat. Hal ini dicontohkan antara lain : Sembilan bahan pokok (sembako) yang disalurkan oleh BULOG sebagai kebutuhan pokok masyarakat dikuasai negara merupakan amanah dari konstitusi. begitu juga dengan penguasaan negara berupa badan-badan usaha milik negara (BUMN) seperti PLN, PDAM, PERTAMINA, PT. KAI, dan lain-lain. Hak

monopoli yang diberikan oleh Undang-Undang Dasar Tahun 1945 pada pemerintah memiliki tujuan utama dalam 2 (dua) aspek penting, yaitu

1.1 Masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya secara merata Dengan adanya monopoli, maka harga-harga kebutuhan pokok masyarakat akan lebih terjangkau, dikarenakan hak penentuan pengelolaan yang sepenuhnya ditangan pemerintah. Melalui monopoli, pemerintah dapat melakukan proses pemberian keringanan harga bagi masyarakat melalui subsidi dan lainnya Sehingga kaya atau miskin dapat merasakan atau melengkapi kebutuhannya. Namun sering sekali bentuk pelayanan tersebut cenderung tidak maksimal dan terkesan seadanya dan bahkan menurun. Hal ini dikarenakan tidak adanya persaingan pelayanan yang tentu saja akan memacu tingkat kualitas pelayanan. Tidak adanya motivasi pelayanan.

1.2. Aparat pemerintah tampil bersama-sama dengan swasta dengan dasar hukumnya berupa kerjasama atau pemberian subsidi. Bentuk pelayanan ini merupakan model kerjasama antara pihak pemerintah dan pihak swasta. Secara prinsip, pihak pemerintah membuka peluang dalam bentuk pelayanan kerjasama ini bersama swasta, agar pelayanan kepada warga masyarakat dapat berjalan dengan lancar, baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Dikarenakan pemerintah butuh bantuan agar negara yang seluas ini dapat teratasi dengan baik segala permasalahannya. Hal ini dicontohkan, antara lain di dalam dunia pendidikan pemerintah bekerja sama dengan swasta

berupa pemberian ijin mendirikan sekolah dari Taman Kanak-Kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan Perguruan Tinggi (PT) untuk ikut mencerdaskan bangsa. Dampak positif dari bentuk pelayanan kerjasama ini tentu saja akan mampu memberikan peluang bagi pemerintah dalam menutupi tingkat pelayanan yang selama ini dianggap kurang. Melalui swasta juga, maka kompetisi pelayanan akan menjadi lebih luas, sehingga dapat menyediakan ruang dan pilihan bagi masyarakat dalam hal kualitas pelayanan. Akan tetapi, perlu untuk ditegaskan disini bahwa, aktivitas pola kerjasama dengan pihak swasta, tetap memberikan akses kepada pemerintah untuk mengontrol dan mengawasi jalannya praktek pelayanan yang dilakukan, melalui pola kerjasama antar kedua belah pihak. Artinya pemerintah dan swasta harus mematuhi aturan yang sudah ditetapkan agar tidak menyimpang atau swasta tetaplah mengikuti aturan main yang berlaku.

1.3. Swasta tampil sendiri dasar hukum perijinan. Pelayanan ini dapat dianggap sebagai bentuk pelayanan tunggal yang dijalankan oleh pihak swasta, tanpa campur tangan pemerintah. Secara prinsip, pelayanan oleh pihak swasta ini terjadi akibat adanya proses pemberian ijin oleh pemerintah, melalui ketentuan-ketentuan tertentu yang diatur melalui peraturan perundang-undangan. Ijin inilah yang kemudian menjadi dasar hukum bagi pihak swasta dalam melakukan

pelayanan kepada masyarakat. Perijinan terbagi dalam 4 (empat) macam sebagai berikut :

- a. Ijin dalam arti sempit (*Vergunning*), yaitu pemerintah yang sebenarnya acuh terhadap aktivitas warganya, tetapi karena alasan tertentu, maka pemerintah dituntut untuk mengatur hal tersebut melalui ijin agar tidak menimbulkan dampak yang merugikan bagi negara dan masyarakat. contoh: ijin mendirikan bangunan rumah sebenarnya pemerintah hanya mendorong, namun demi menjaga ketertiban, keindahan, kesehatan lingkungan sehingga pemerintah memberikan ijin pembangunan rumah tersebut. Intinya campur tangan pemerintah ialah berupa perijinan.
- b. Dispensasi (*Dispensatie*), yaitu sikap pemerintah tegas melarang tetapi dengan alasan tertentu, larangan itu tidak diberlakukan terhadap subyek hukum tertentu, contoh: minuman keras, sebenarnya dilarang baik oleh agama, tetapi untuk hotel-hotel berbintang minuman keras boleh diperjual-belikan, karena diberi dispensasi dengan pemikiran hotel tersebut bertaraf internasional sehingga budayanya pun internasional, Namun dalam memberikan dispensasi pemerintah tidaklah sembarangan, karena pada prinsipnya dispensasi aturannya tegas dilarang.
- c. Konsesi (*Consentie*), yaitu perijinan khusus yang diberikan pemerintah pada lembaga-lembaga yang diberikan secara khusus pada badan hukum publik (*privat*). Pemberian ijin kemudian

menjadi hak pengelolaan dan pemanfaatan terhadap hal tertentu sepanjang memberikan nilai positif bagi kepentingan masyarakat pada umumnya, contoh: hak penggunaan hutan yang dikeluarkan oleh dinas kehutanan memberikan ijin kepada suatu Perseroan Terbatas (PT) untuk perkebunan sejumlah berapa hektare

- d. Lisensi (*Licentie*), yaitu merupakan perijinan, yang diijinkan ialah peralihan monopoli yang dilimpah. Pelimpahan itu yang berbentuk lisensi.pada hakekatnya perijinan yang melimpahkan hak monopoli pemerintah terhadap swasta, contoh: Honda mendapat lisensi dari ASTRA Indonesia. disimilah makna penting dari peran dan fungsi pemerintah dalam melayani warga negaranya Dimana pemerintah ditugaskan untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin agar tujuan negara yang dituangkan dalam pembukaan UUD 1945 dapat dicapai sesuai dengan yang dikehendaki bersama oleh para pendiri bangsa dan kita semua. Mengenai pelayanan dari pemerintah tentunya dalam mewujudkan hasil yang baik dalam hukum tata pemerintahan, aparat pemerintah diwajibkan berlandaskan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, yaitu asas kepastian hukum, keseimbangan, kesamaan dalam mengambil keputusan, bertindak cermat, motivasi, larangan untuk mencampuradukkan kewenangan atau penyalahgunaan wewenang, permainan yang layak, keadilan dan kewajaran, menanggapi pengharapan yang wajar, meniadakan

akibat-akibat suatu keputusan batal, perlindungan atas pandangan hidup, asas kebijaksanaan, penyelenggaraan kepentingan umum. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tsb adalah:

- a. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard pelayanan;
- b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
- c. Tanggungjawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara.
- d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
- e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan. Selain kerjasama diatas, penyelenggara juga dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerjasama tertentu merupakan kerjasama

yang tidak melalui prosedur seperti yang dijelaskan di atas, dan penyelenggaraannya tidak bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Salah satu fokus prioritas pemerintah pusat dan daerah dalam melakukan perubahan pelayanan publik, pelaksanaannya adalah melalui pemantapan pelaksanaan reformasi birokrasi. Maksud dari *Grand Design* reformasi birokrasi adalah Rancangan induk untuk kurun waktu tahun 2010 sampai dengan tahun 2025, yang berisi langkah-langkah umum penataan organisasi, penataan tatalaksana, penataan manajemen sumber daya manusia aparatur, penguatan sistem pengawasan intern, penguatan akuntabilitas, peningkatan kualitas pelayanan publik dan pemberantasan praktek Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN). Sedangkan yang dimaksud dengan Road Map reformasi birokrasi adalah Bentuk operasionalisasi *Grand Design* reformasi birokrasi yang merupakan rencana rinci reformasi birokrasi dari satu tahapan ke tahapan lain selama lima tahun dengan sasaran pertahun yang jelas. Kondisi birokrasi yang diinginkan pada tahun 2014 terutama yaitu jumlah Pegawai Negeri Sipil yang proporsional, pemerintahan bersih dan bebas KKN, peningkatan kualitas pelayanan publik, peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi, peningkatan profesionalisme SDM aparatur, peningkatan mobilitas aparatur antar daerah, antar pusat dan daerah, serta peningkatan gaji dan jaminan kesejahteraan, sehingga diharapkan kondisi birokrasi pada tahun 2015 telah

terwujud tata pemerintahan yang baik dengan birokrasi pemerintah yang profesional, berintegritas tinggi, menjadi pelayan masyarakat dan abdi negara.

Visi reformasi birokrasi yaitu terwujudnya birokrasi pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi, yang mampu menyelenggarakan pelayanan prima dan manajemen pemerintahan demokratis dalam rangka mewujudkan tatakelola pemerintahan yang baik pada tahun 2025. Visi tersebut dijabarkan ke dalam misi reformasi birokrasi, sebagai berikut:

1. Membentuk/menyempurnakan peraturan perundang-undangan dan peraturan daerah (perda) dalam rangka mewujudkan tatakelola pemerintahan yang baik;
2. Melakukan penataan dan penguatan organisasi, tata laksana, manajemen sumber daya manusia aparatur, sistem remunerasi, sistem pensiun, sistem penganggaran dan keuangan, *mind set* dan *culture set*;
3. Pengawasan dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik;
4. Mengembangkan mekanisme kontrol yang efektif.

Tujuan reformasi birokrasi adalah membentuk birokrasi profesional, dengan karakteristik: adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Sasaran reformasi birokrasi yaitu membangun birokrasi yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) melalui perubahan secara terencana, bertahap, dan terintegrasi dari berbagai aspek strategis birokrasi. Adapun yang menjadi Program Reformasi Birokrasi (*Outcomes oriented program*):

- a. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui berbagai program yang berorientasi *outcomes* untuk mencapai sasaran dan tujuan reformasi birokrasi.
- b. Masing-masing program dilengkapi dengan indikator-indikator kinerja program (*out comes*).
- c. Semua indikator kinerja ditetapkan secara spesifik untuk mengukur pencapaian kinerja berkaitan dengan informasi kinerja (*outputs, outcomes* dan *impacts*).
- d. Semua informasi kinerja dimonitor secara periodik, berkelanjutan dan melembaga.

Sesuai visi, misi, tujuan dan sasaran reformasi birokrasi yang menjadi ruang lingkup dan obyek arah perubahan, adalah sebagai berikut:

1. Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (*right sizing*);
2. Tatalaksana antara lain: Sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*;
3. Sumber daya manusia (SDM) apatur yang berintegritas, netral, kompeten, *capable*, profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera.
4. Regulasi yang lebih tertib, tidak tumpang tindih dan kondusif.
5. Pengawasan berupa meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN.
6. Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.
7. Pelayanan publik yaitu pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

8. Budaya kerja aparatur (*culture set* dan *mind set*) Birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi.

2. Kosep Dasar Penyelenggaraan Publik

I. Konsep Pelayanan Prima

a. Teori Manajemen Strategi

Manajemen strategi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ilmu manajemen. Manajemen strategi merupakan pilihan untuk mencapai solusi dalam memberdayakan keseluruhan sumberdaya organisasi agar secara komprehensif dan sistematis mampu mewujudkan visi dan misi organisasi. Manajemen strategi juga didefinisikan sebagai sekumpulan putusan dan tindakan yang menghasilkan perumusan (*formulasi*) dan pelaksanaan (*implementasi*) rencana-rencana yang dirancang untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi, antara lain¹³

- 1) Merumuskan visi dan misi organisasi, meliputi rumusan umum tentang maksud keberadaan (*purpose*), filosofi (*philosophy*), dan tujuan (*goal*);
- 2) Mengembangkan profit organisasi yang mencerminkan kondisi intern dan kapabilitasnya;
- 3) Menilai lingkungan ekstern organisasi, meliputi baik pesaing maupun faktor-faktor konstektual umum;
- 4) Menganalisis opsi organisasi dengan mencocokkan sumberdayanya dengan lingkungan ekstern;
- 5) Mengidentifikasi opsi yang paling dikehendaki dengan mengevaluasi setiap opsi yang ada berdasarkan misi organisasi;
- 6) Memilih seperangkat sasaran jangka panjang (*grand strategy*) yang akan mencapai pilihan yang paling dikehendaki;
- 7) Mengembangkan sasaran tahunan dan strategi jangka pendek yang sesuai dengan sasaran jangka panjang dan strategi umum yang dipilih;
- 8) Mengimplementasikan pilihan strategi dengan cara mengalokasikan sumber daya anggaran yang menekan pada kesesuaian antara tugas, sumber daya manusia, struktur, teknologi dan sistem imbalan;

- 9) Mengevaluasi keberhasilan proses strategi sebagai masukan bagi pengambilan keputusan yang akan datang;

b. Teori Peran

Robert Linton, seorang antropolog, telah mengembangkan “Teori Peran” dimana Teori Peran menggambarkan interaksi sosial dalam terminologi aktor-aktor yang bermain sesuai dengan apa-apa yang ditetapkan oleh budaya. Sesuai dengan teori ini, harapan-harapan peran merupakan pemahaman bersama yang menuntun kita untuk berperilaku dalam kehidupan sehari-hari. Menurut teori ini, seseorang yang mempunyai peran tertentu harus sanggup melakukan hal-hal yang semestinya harus dilakukan dan kemudian perilaku ditentukan oleh peran sosial.

Perkembangan tuntutan pelayanan saat ini adalah pelayanan prima atau pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat atau lebih baik dari standar dan asas-asas pelayanan publik/pelanggan. Dalam organisasi publik hal ini sebenarnya telah menjadi tuntutan sejak munculnya teori negara baru (*Frederickson*) tentang asas keadilan. Oleh sebab itu dalam pelayanan primapun perlu adanya standar pelayanan sebagai ukuran yang telah ditentukan untuk standar pelayanan yang baik dan berkeadilan. Bila seluruh pelayanan telah memiliki standar maka akan lebih mudah memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga secara berkesinambungan akan dapat disebut prima. Sementara itu pelayanan prima seringkali terjadi adanya kesenjangan dalam kualitas pelayanan (*Service Quality Concept*). Konsep ini memformulasikan dalam tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan oleh

pelanggan Terdapat 5 (lima) macam kesenjangan yang menjadi ukuran kepuasan antara lain :

- i. Tidak Memahami Kehendak Konsumen, hal ini terjadi akibat pihak manajemen tidak dapat merasakan secara tepat apa yang dikehendaki atau menjadi pertimbangan konsumen. Hal ini disebabkan kurangnya riset konsumen (masyarakat/pelanggan), kurang interaksi antara manajemen dan konsumen, serta terlalu banyak *level of management* antara management puncak dan pelaksana yang berhubungan langsung dengan pelanggan;
- ii. Penerapan standar kualitas tidak tepat, hal ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi manajemen dan penetapan spesifikasi standar pelayanan untuk memenuhi kehendak konsumen. Hal ini disebabkan kurang komitmen pelayanan, kurang tepatnya hasil studi kelayakan, dan tidak tepatnya standarisasi tugas pelaksanaan pelayanan;
- iii. Kurangnya pemenuhan pelayanan, terjadi jika pelaksana tidak mampu menyampaikan pelayanan sebagaimana mestinya seperti yang telah ditetapkan manajemen. Hal ini disebabkan kurangnya pelatihan bagi pelaksana atau beban kerja yang terlalu berat serta peralatan kerja yang kurang tepat;
- iv. Pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, harapan konsumen/masyarakat juga dipengaruhi oleh janji-janji yang disampaikan pada saat terjadi komunikasi. Keadaan ini timbul jika pelayanan yang disampaikan ternyata tidak sesuai dengan yang

dijanjikan. Hal ini bisa diakibatkan kurangnya komunikasi horizontal antara sesama pelaksana;

- v. Pelayanan yang tidak memuaskan, terjadi apabila pelayanan yang dirasakan konsumen/masyarakat tidak seperti yang diharapkan;

Pelayanan prima merupakan usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan orang lain, dengan memberikan kepuasan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah merasakan pelayanan yang diberikan dengan harapannya minimal sama atau lebih baik. Kepuasan berkaitan dengan suasana hati yang dapat menerima dengan baik dari sesuatu yang diterima. Kepuasan pelanggan merupakan suatu penerimaan dengan hati yang senang dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya. Setidaknya terdapat 8 (delapan) bidang/program yang menjadi agenda reformasi birokrasi, yang meliputi:

- a. Bidang organisasi, yaitu dengan mewujudkan organisasi yang tepat fungsi/tepat ukuran;
- b. Bidang tata laksana, yaitu sistem, proses dan prosedur yang jelas, efektif, efisien, terukur, sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*;
- c. Bidang peraturan dan undang-undang, yaitu adanya regulasi yang tertib dan tidak tumpang tindih;
- d. Bidang sumber daya manusia, yaitu terwujudnya SDM yang berintegritas, netral, kompeten, kapabel, berkinerja tinggi dan sejahtera;
- e. Bidang pengawasan, yaitu meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN;

- f. Bidang akuntabilitas, yaitu meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi;
- g. Bidang pelayanan publik, yaitu terwujudnya pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat;
- h. Bidang pola pikir dan budaya kerja, yaitu birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi;

Pelayanan prima memiliki ukuran atau standar yang dapat dijadikan *indicator* atau ciri untuk mengukur suatu pelayanan yang dilakukan. Standar tersebut antara lain :

- i. Kesederhanaan yang meliputi prosedur dan tata cara pelayanan dilakukan dengan cara yang mudah, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan, namun kesederhanaan tidak berarti mengabaikan atau mempermudah sesuatu atau dengan jalan pintas untuk mempercepat penyelesaian masalah.
- ii. Kejelasan dan Kepastian, yakni adanya kejelasan dan kepastian mengenai hal-hal sebagai berikut :
 - a) Prosedur/tata cara pelayanan terhadap masyarakat.
 - b) Persyaratan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik administrasi maupun teknis.
 - c) Unit kerja atau staff yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- d) Tarif atau biaya yang dibutuhkan dalam melakukan pengurusan dan ini harus resmi serta dibuat di papan pengumuman yang dapat dibaca oleh masyarakat.
- e) Adanya petugas yang memberikan informasi yang jelas mengenai pengurusan dan petugas yang menerima keluhan dari masyarakat.
- f) Keamanan, dalam arti bahwa proses pelayanan dapat memberikan rasa aman, nyaman serta dapat memberikan kepastian hukum terhadap apa yang dilakukan.
- g) Keterbukaan, menyangkut prosedur dan tatacara, persyaratan, satuan kerja, petugas yang bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diinformasikan pada masyarakat secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
- h) Efisien, yang artinya pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi hendaknya ada pembatasan terhadap persyaratan pada hal-hal yang dianggap penting saja.
- i) Ekonomis, yang artinya pembiayaan yang dibebankan pada masyarakat yang dilayani itu sesuai dengan kewajaran, kemampuan masyarakat umum dan peraturan perundangan yang berlaku. Disamping itu juga ekonomis dalam penyelenggaraan pelayanannya itu sendiri (*total Cost*)
- j) Keadilan, menyangkut jangkauan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi diharapkan dapat seluas mungkin dan merata, artinya

tidak ada wilayah yang dibedakan pelayanannya. Dilihat dari keadilan vertikal dan horizontal.

- k) Ketepatan waktu, yang artinya bahwa pelayanan yang telah dijanjikan sesuai dengan standar yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

3. Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian-kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik (*general principles of good administration*) ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara publik, bersifat umum karena asas-asas ini secara langsung menyentuh hakekat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya melaksanakan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan/atau tugas pelaksanaan perintah peraturan perundang-undangan. Bersifat adaptif, karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik di bidang pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut. Dengan sifat adaptif ini maka asas-asas ini dapat selalu dijabarkan lebih lanjut di dalam penetapan aturan-aturan teknis, baik yang menyangkut sistem, prosedur, standar kualitas,

pelayanan keluhan dari setiap jenis pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada:¹⁴

1. *Kepentingan umum*, yaitu Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. *Kepastian hukum*, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. *Kesamaan hak*, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. *Keprofesionalan*, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. *Partisipatif*, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. *Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif*, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. *Keterbukaan*, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
 11. Ketepatan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
 12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.
1. Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban
- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
 - c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
 - d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
 - e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;
 - g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;

- j. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
 - j. Bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
 - k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
 - l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- II. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi
- a. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
 - b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
 - d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- i. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. (Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009. Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap

penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Sistem informasi yang bersifat nasional tersebut dikelola oleh menteri, dan disediakan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, informasi itu sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Profil penyelenggara, yaitu profil penyelenggara meliputi nama, penanggungjawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan e-mail;
- 2) Profil pelaksana, yaitu profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggungjawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan e-mail;
- 3) Standar pelayanan, yaitu standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut;
- 4) Maklumat pelayanan;
- 5) Pengelolaan pengaduan, yaitu pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan;
- 6) Penilaian kinerja, yaitu penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain

atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu. Untuk kebutuhan biaya/tarif pelayanan publik, pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Apabila dibebankan kepada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya/tarif pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Tipe atau Jenis Penelitian

Untuk memperoleh hasil data yang maksimal dan menuju kesempurnaan penulisan tesis ini, agar berhasil mencapai sarannya sesuai dengan judul yang telah ditetapkan, maka diusahakan memperoleh data-data yang relevan. Penelitian ini bersifat normatif dengan pendekatan yuridis sosiologis, dimana dalam hal ini berarti pendekatan yang digunakan melalui penelitian hukum dengan melihat ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku dan dilihat pada kenyataan praktek di lapangan.

2. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data-data sebagai bahan dalam penulisan tesis ini, penulis menggunakan 2 (dua) metode penelitian antara lain :

- a. Penelitian lapangan (*Field Research*), merupakan metode penelitian lapangan yaitu dengan mempelajari fenomena sosial secara langsung dan lengkap, sehingga dapat memahami permasalahan yang diteliti secara mendalam dan utuh. Metode ini juga memadukan teknik pengamatan dan wawancara bila diperlukan untuk pemeriksaan dokumen dan pengumpulan data yaitu suatu metode kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan turun langsung kelapangan/obyek penelitian untuk mendapatkan sejumlah data yang lengkap dan akurat berkaitan dengan judul yang diteliti. Dalam penelitian ini tentunya didasari pada teori aspek hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hardjon, dimana perlindungan hukum dapat dilakukan dalam wujud perlindungan hukum preventif, artinya ketentuan

hukum dapat dihadirkan sebagai upaya pencegahan atas tindakan pelanggaran hukum. Upaya pencegahan ini diimplementasikan dengan membentuk aturan-aturan hukum yang sifatnya normatif dalam bahasa lain dikenal dengan *inabstrakto*.¹⁵ Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer. Penelitian ini dilakukan pada

1. Kantor-kantor atau instansi-instansi pelayan publik di Tapanuli Utara.
 2. Lembaga Ombudsman sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik.
- b. Penelitian kepustakaan (*Library Research*), yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan penulis melalui kepustakaan dengan cara membaca dan mempelajari sumber bacaan, literatur-literatur jurnal hukum, perundang-undangan, majalah dan makalah serta mata perkuliahan yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi guna memperoleh data bahan-bahan yang dibutuhkan. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data sekunder.

3. Metode Pendekatan

Dalam kaitan dengan penelitian normatif, maka dipergunakan beberapa pendekatan keilmuan, yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yaitu :

a. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*)

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Penelitian ini menggunakan pendekatan tersebut karena menelaah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu

penelitian. Analisa hukum yang dihasilkan oleh suatu penelitian hukum normatif yang menggunakan pendekatan perundang-undangan, akan menghasilkan suatu penelitian yang akurat. Pendekatan tersebut melakukan pengkajian peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan analisis yuridis terhadap kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

b. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan ini dilakukan berkenaan dengan konsep hukum yang mengatur perlindungan, kesejahteraan, kebebasan dan ketertiban yang harus diwujudkan oleh para penyelenggara negara, agar mekanisme sistem ketatanegaraan dapat berjalan secara konstitual, serta upaya menegakkan keadilan sosial, ketertiban dan perlindungan hukum terhadap warga negara dapat ditegakkan menurut Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

4. Alat Pengumpul Data

- i. Wawancara dengan para nara sumber, antara lain : petugas dari instansi/kantor pelayanan publik dan kantor ombudsman Republik Indonesia serta masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik.
- ii. Studi dokumentasi, yaitu dengan cara melihat dan meneliti bahan-bahan hukum yang berkaitan dengan Tesis yang ditulis.
- iii. Observasi lapangan.

5. Analisis Data

Dari semua data yang terkumpul baik data primer dan data sekunder oleh penulis diolah secara kualitatif, yaitu analisa yang dilakukan terhadap data-data, yang bukan merupakan angka-angka, akan tetapi berdasarkan peraturan perundang-

undangan, pandangan para ahli dan pengetahuan penulis sendiri untuk menghasilkan data yang tersusun secara sistematis dan bersifat deskriptif.



BAB V

PENUTUP

i. Kesimpulan

1. Secara prinsip terkait dengan pemenuhan *public services* desentralisasi harus dilaksanakan seutuhnya, karena desentralisasi dapat memberikan dampak positif diberbagai aspek, baik ekonomi terkait fungsi pelayanan pemerintah terhadap masyarakat sedangkan aspek politiknya dapat menguatkan integrasi nasional dan mendekatkan pemerintah dengan masyarakat.
2. Harus disadari bahwa pemberian otonomi daerah merupakan salah satu solusi bagi pemerintah untuk mengurangi beban dan tanggungjawab pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Selain itu keterbatasan dana yang dimiliki pemerintah menjadi pemicu keterbatasan dalam memberikan pelayanan publik.
3. Permasalahan birokratisasi dan monopoli pemerintah menyebabkan pemberian *public services* tidak kompetitif, sehingga orientasi untuk meningkatkan mutu *public services* tidak terbangun. Dampak yang terjadi kualitas *public services* yang diterima masyarakat semakin tidak berkualitas.
4. Besarnya ruang lingkup fungsi pelayanan yang menjadi tugas pemerintah maka, sebagai konsekuensi bergesernya kebutuhan privat menjadi kebutuhan publik, maka pemerintah akan memikul beban yang sangat berat, oleh

karenanya pemerintah harus memprioritaskan fungsi dan perannya serta memberikan ruang bagi privat/swasta dan masyarakat untuk berpartisipasi.

5. Keterlibatan privat/swasta atau masyarakat dalam penyediaan *public services* yang kemudian dimaknai sebagai privatisasi atau swastanisasi harus dimaknai secara positif, karena privatisasi merupakan suatu alternatif untuk menumbuhkan kembangkan potensi masyarakat untuk turut serta dalam proses penyediaan kebutuhan publik. Hanya privatisasi harus memiliki batasan-batasanyang jelas sehingga tujuan untuk meningkatkan mutu layanan publik serta mengurangi beban pemerintah tidak kemudian menegosiasikan konsepsi pemerataan. Dalam hal ini privatisasi harus diatur secara tegas oleh pemerintah dalam bentuk pedoman-pedoman berperilaku sehingga kemudian tidak menghilangkan kesempatan bagi masyarakat yang lemah.
6. Konsep pemberian *public services* di era disentralisasi yang pada akhirnya berkembang kepada konsep privatisasi juga harus diwaspadai. Dengan kata lain penguasaan modal nasional harus dibatasi kepemilikannya oleh pihak asing.
7. Dalam hal Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara sudah mengeluarkan beberapa peraturan mengenai standar pelayanan agar menyeragamkan standar pelayanan, namun standar tersebut terkadang tidak berjalan semestinya, banyak faktor yang menyebabkan tidak berjalannya standar pelayanan tersebut.

8. Idealnya dengan diimplementasikannya kebijakan otonomi daerah, maka pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah akan semakin baik dan semakin berkualitas. Setelah satu dasawarsa pelaksanaan otonomi daerah, ternyata peningkatan kualitas pelayanan publik belum mengalami perubahan secara signifikan. Pemerintah dan pemerintah daerah senantiasa mencari pola dan metode baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya tersebut adalah dengan mengaplikasikan pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) yang sudah berjalan di beberapa instansi pelayanan publik. Namun kenyataan (realitasnya) menunjukkan bahwa masih sangat sedikit pemerintah daerah yang berhasil dalam implementasi dan aplikasi *one stop service* (pelayanan satu atap). Dari ratusan pemerintah daerah (kabupaten/kota) yang berusaha menerapkan kebijakan pelayanan satu atap, hanya beberapa daerah saja yang berhasil melaksanakannya. Kendakberhasilan atau juga bisa disebut kegagalan dalam aplikasi pelayanan *one stop service*, antara lain disebabkan (1) Pola pikir pemberian perizinan yang sangat berorientasi kepada pendapatan asli daerah (PAD); (2) Masih kurang/rendahnya komitmen pimpinan daerah bersama-sama DPRD dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan belum berfungsinya peran DPRD dalam memfasilitasi kelancaran proses legislasi bagi kebijakan penyelenggaraan layanan yang berkualitas; (3) SDM aparatur yang ada di lini depan yang belum memiliki kompetensi, karena pada banyak organisasi kualitas layanan sangat dipengaruhi secara signifikan oleh SDM yang ada di lini depan; (4) Belum terciptanya iklim yang kondusif dalam kegiatan usaha yang dilakukan masyarakat/swasta.

Selanjutnya, agar pelayanan publik melalui *one stop service* dapat berhasil dengan baik.

2. Saran –Saran

Dari semua permasalahan dan hambatan yang diperoleh dari hasil penelitian dan telah diungkapkan sebelumnya, maka penulis berupaya memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu segera dirumuskan visi dan misi pelayanan publik sebagai ruh organisasi dalam mencapai tujuannya.
2. Perlu segera disusun perbaikan standar operasional prosedur sebagai pedoman bagi instansi pemberi jasa dan masyarakat pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan transparan dari masyarakat.
3. Perlunya pelatihan dan pendidikan yang berkala bagi pegawai penyelenggara pelayanan publik sehingga tujuan yang akan dicapai dapat diaktualisasikan kepada masyarakat.
4. Untuk mengatasi sarana dan prasarana yang belum menunjang kinerja dan kenyamanan masyarakat, perlu adanya penataan ulang kantor yang representatif. Untuk rencana jangka panjang, perlu adanya program pembangunan gedung yang representatif untuk Unit Pelayanan Terpadu sehingga mampu menunjang kinerja di dalamnya. Selain itu, perlu juga ditunjang dengan komputerisasi di segala sistem, sehingga mempermudah kinerja staf pelaksana yang berimbas pada kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

5. Unit Pelayanan Terpadu sebagai instansi penyedia layanan perlu melakukan survey kepuasan masyarakat secara kontinu untuk mengetahui kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat apakah sudah memenuhi harapan mereka atau belum. Dari hasil survey ini akan dapat diketahui hal-hal apa saja yang perlu segera dibenahi oleh pemerintah yang pada akhirnya akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik.
6. Regulasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) terhadap pelayanan publik sebagai acuan bagi aparatur penyelenggara pelayanan publik agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik di seluruh Indonesia dan benar-benar standar tersebut dijalankan.
7. Peran serta dari masyarakat luas untuk memberi masukan dan bersama-sama dengan Lembaga Ombudsman mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pelayanan prima yang diharapkan tidak sekedar wacana/retorika belaka.

DAFTAR PUSTAKA

Buku – buku

- Abdul Rahman Budiono, *Pengantar Ilmu hukum*, Malang : Bayumedia Publishing, 2005.
- Abraham Amos, *Sistem Ketatanegaraan Indonesia*, Jakarta : Raja Grafindo, 2005
- Amrah Muslim, *Beberapa Asas dan Pengertian Pokok Tentang Administrasi Dan Hukum Administrasi*, Bandung : Alumni, 1985.
- Budhi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Jakarta : Pradya Paramita, 2005.
- Bisri Mustofa, *Metode Menulis Skripsi dan Tesis*, Jogjakarta : Optimus 2008.
- C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1989.
- Diana Halim Koentjoro. *Hukum Administrasi Negara*, Bogor Selatan Ghalia Indonesia, 2004.
- Dadu Duswara Machmudin,. *Pengantar Ilmu Hukum sebuah sketsa*, Bandung : Refika Adiatama. 2000.
- Daryanto, *Kamus Bahasa Umum Indonesia Lengkap*, Surabaya : Apollo, 1997.
- Eny Kusdarini, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, Yogyakarta : Uny Press, 2011.
- E Utrecht, *Pengantar Hukum Adminitrasi Negara Indonesia*, Surabaya : Pustaka Tinta Mas, 1986
- Hartono hadisoepipto, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Yogyakarta : Liberty, 2011.
- Irfan Fachruddin, *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*. Bandung : Alumni, 2004.
- Jimly Asshiddiqie, *Hukum Tata Negara dalam Pilar-Pilar Demokrasi*, Jakarta : Konpres, 2005.
- Muchsan, *Beberapa catatan penting hukum administrasi negara dan peradilan administrasi negara di Indonesia*, Yogyakarta : Liberty, 1881.
- Ridwan HR, *Hukum Adminitrasi Negara*, Jakarta : RajaGrafindo persada, 2006.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : Alumni, 1986.

Samidjo, *Ilmu Negara*, Bandung : Armico, 1986

SF. Marbun, Moh Mahfud MD, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*.
Yogyakarta Liberty, 2006

SF. Marbun, *Peradilan Tata Usaha Negara*, Yogyakarta : Liberty, 1988.

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta : Liberty,
1999.

Yuda Bakti Ardiwisastra, *Penafsiran dan Konstruksi Hukum*, Bandung : Alumni,
2000.

Peraturan Perundang-undangan

- a. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- c. Undang-Undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
- d. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
- e. Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
- f. Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJM tahun 2005 sampai dengan

- tahun 2025), menyatakan : Pembangunan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, di pusat maupun di daerah, agar mampu mendukung keberhasilan pembangunan di bidang lainnya.
- g. Undang-Undang No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
 - h. Undang-Undang No. 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4700);
 - i. Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2010 – 2014. Dalam rangka mendukung terwujudnya Indonesia yang sejahtera, demokratis dan berkeadilan, kebijakan pembangunan di bidang hukum dan aparatur diarahkan pada perbaikan tata keola pemerintahan yang baik;
 - j. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 81 Tahun 2010 dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010;
 - k. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - l. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (Selanjutnya disebut Kep.Menpan Nomor 25 Tahun 2004);
 - m. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - n. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 20 Tahun 2010 tentang Road Map dan Reformasi Birokrasi;

- o. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
- p. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 30 / ORI – SK / VIII / 2009 tentang Kode Etik Ombudsman Republik Indonesia.
- q. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 002 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.
- r. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Tengah Nomor 12 Tahun 2010 tentang Retrebusi Daerah;
- s. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 08 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Izin Operasional dan Pengendalian Menara Telekomunikasi di Kabupaten Tapanuli Utara;
- t. Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 118 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 143 Tahun 2007 tentang Pelimpahan Sebahagian Kewenangan Pengelolaan, Penerbitan dan Penandatanganan Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara.



UNIVERSITAS MEDAN AREA PROGRAM PASCASARJANA

Program Studi : *Magister Administrasi Publik - Magister Agribisnis*
Magister Ilmu Hukum - Magister Psikologi

Jalan Setia Budi No. 79-B Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331 Medan 20120

Nomor : 692/Wadir.AK/PPs-UMA/AK/2013
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data dari Wawancara

28 Februari 2013

Yth, Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Tapanuli Utara
di -
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya Tugas Akhir mahasiswa Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area, kami mohon kesediaan Saudara untuk memberikan izin kepada mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

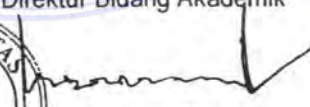
N a m a : John Suhartono Purba
NPM : 111803036
Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Untuk melaksanakan pengambilan data di instansi yang saudara pimpin sebagai bahan melengkapi tugas-tugas penulisan Tesis pada Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area.

Disamping itu perlu kami sampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut diatas mengambil judul :
" Analisis Yuridis Terhadap Kualitas Pelayanan Publik bagi Masyarakat Ditinjau dari UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara)".

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

a.n Direktur,
Wakil Direktur Bidang Akademik


Ir. Erwin Pane, MS

cc : file



PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI UTARA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Jln. Sisingamaraja No. 186 Tarutung 22441

Sumatera Utara No. Telp. (0633) 20108 Fax. (0633) 20108

Website : <http://www.taputkab.go.id> E-mail : perijinan@taputkab.go.id

Tarutung, 13 Mei 2013

Kepada :

Yth. DIREKTUR PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA

Nomor : 337/KPPT/V/2013

Sifat : Penting

Lampiran : -

Perihal : Pemberitahuan tentang Pengambilan
Data dan Wawancara

di -

Tempat

Menanggapi Surat Saudara Nomor : 692/Wadir.Ak/PPs-UMA/AK/2013 tanggal 28 Februari 2013 perihal Pengambilan Data dan Wawancara.

Bersama ini kami sampaikan bahwa Saudara **John Suhartono Purba** telah selesai melaksanakan Pengambilan Data dan Wawancara di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara, untuk dapat melanjutkan tugas-tugas penulisan Tesis pada Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area.

Demikian surat ini kami sampaikan untuk diketahui dan seperlunya.

KEPALA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN TAPANULI UTARA



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)30/11/23