
PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK DEMI MEWUJUDKAN SUATU PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE) DALAM SISTEM KETATANEGARAAN

Oleh: H Muhamad Rezky Pahlawan MP

Fakultas Hukum Universitas Pamulang

Corresponding author: rezkymustikaputra@gmail.com

Abstrak

Dalam sebuah pelayanan publik, aparatur harus memberikan yang terbaik dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Publik yang baik telah banyak diatur dalam Peraturan Perundang-undangan. Namun dewasa ini birokrasi yang ribet dan regulasi yang panjang menciptakan suatu ketidak optimalan dalam pelayanan. Agar prinsip *Good Governance* berjalan dengan baik harus ada suatu partisipasi masyarakat dalam pengambilan suatu kebijakan agar nilai-nilai demokrasi berjalan sebagai mana mestinya.

Kata Kunci : Pelayanan publik, good governance.

Abstract

In a public service, the apparatus must provide the best in terms of service to the community. Many good public services are regulated in legislation. But nowadays complicated bureaucracy and long regulation create an optimism in service. In order for the Good Governance principle to work properly there must be a community participation in making a policy so that democratic values run as they should.

Keywords: Public services, good governance.

A. Pendahuluan

Perlu untuk diketahui di dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 1 ayat (2) yang sebagaimana telah di amandemen empat kali, adalah kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilaksanakan berdasarkan Undang-undang Dasar. Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, negara Indonesia adalah negara hukum¹. Negara Hukum atau yang juga biasa disebut dengan *rechtstaat* yang memiliki artian bahwa Negara Indonesia ialah suatu negara yang berlandaskan dengan hukum serta memiliki fundamental dan ideologi Pancasila dimana yang mencerminkan jiwa bangsa Indonesia harus juga menjiwai segala peraturan hukum serta pelaksanaannya. Dinamakan negara Pancasila karena Negara Indonesia memiliki

¹ Pasal 1 ayat (3) UUD 1945.

suatu asas kekeluargaan yang merupakan titik tolak dalam kehidupan kemasyarakatan berbangsa dan bernegara. Di dalam sebuah prinsip negara modern dalam memahami suatu paham dari konstitusi yang berdasarkan kepada pemahaman akan suatu konstitusi dianggap adalah suatu perwujudan pada hukum yang tertinggi dimana ini harus selalu untuk dipatuhi oleh suatu negara dan juga pejabat-pejabat pemerintah, melihat pada dalil yang diutarakan oleh John Adams adalah “*government by law, not by men*”². Pada sebuah konstitusi memberi suatu jaminan hak-hak dalam politik serta adanya penyelenggaraan pembagian kekuasaan negara yang telah diatur sedemikian rupa sesuai aturan yang berlaku oleh karenanya kekuasaan pemerintah yang sebagai pelayan publik juga dapat diimbangi oleh kekuasaan legislatif dan lembaga-lembaga hukum yang independen demi menjaga nilai demokrasi yang baik³.

Dengan demikian maka proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan sudah diatur dan dibagi kekuasaannya agar tidak terjadinya suatu *Abuse of Power*, Bagir Manan berpendapat bahwa :

“keberadaan lembaga-lembaga negara sebagai pelaksana kekuasaan serta seluruh elemen kekuasaan, legitimasinya bertumpu pada konstitusi sebagai sumber sekaligus pengatur kekuasaan. Kekuasaan yang ada dalam organisasi negara merupakan jabatan yang dijalankan oleh pejabat yang diberi wewenang untuk itu. Pertanggungjawaban terhadapnya merupakan suatu keharusan konstitusional sebagaimana kekuasaan itu diperoleh serta lingkup kekuasaan itu digunakan”⁴.

Dengan melihat suatu ketidak benaran dalam proses pelayanan yang baik oleh para aparatur pemerintahan, maka harus adanya suatu implementasi yang jelas sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan agar *das sollen* dan *das sein* berjalan satu irama. Dengan melihat dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat tema diatas dengan berjudul **“Pelayanan Publik yang**

² Richard Samuelson “John Adams and the Republic of Law” dalam Bryan-Paul Frost and Jeffrey Sikkenga (eds), *History of American Political Thought*, (Maryland: Lexington Books, 2003), hal. 118.

³ Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik, Edisi Revisi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), hal. 112.

⁴ Bagir Manan, *Lembaga Kepresidenan*, (Yogyakarta: FH UII Press, 1999), hal. 74.

Baik Demi Mewujudkan Suatu Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) dalam Sistem Ketatanegaraan”.

B. Permasalahan

Dalam proses penulisan pada kajian teoritis perlu adanya pembatas masalah agar penulisan yang dilakukan tidak melebar kemana-mana. Pembatasan masalah yang akan ditulis dimaksudkan demi terciptanya sebuah focus yang konkrit dengan demikian untuk memberi arah penulis, dengan melihat dari latar belakang yang telah diuraikan tersebut dan pokok permasalahan dalam tulisan ini maka permasalahan yang akan dipetakan adalah bagaimana pelayanan publik yang baik demi mewujudkan suatu penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam sistem ketatanegaraan?

C. Metode Penelitian

Merujuk kepada suatu rumusan masalah yang dibuat diatas, adapun metode penelitian yang akan digunakan pada artikel ini ialah metode penulisan hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah merupakan suatu prosedur penelitian ilmiah yang untuk mencari serta menemukan sebuah kebenaran yang berdasarkan pada logika keilmuan hukum dilihat pada suatu sisi normatifnya⁵. Perlu untuk diketahui menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji menerangkan bahwa, penelitian hukum normatif adalah suatu penelitian hukum yang diimplementasi pada cara menelaah dan mencari jawaban pada bahan kepustakaan atau data sekunder. Asas-asas hukum yang tercakup dalam penelitian normatif, penelitian terhadap taraf kecocokan vertical dan horizontal, penelitian terhadap sitematika hukum, sejarah hukum, perbandingan hukum⁶.

Norma atau kaidah hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan menjadi suatu objek dalam sebuah penelitian. Adapun bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, antara lain kamus dan ensiklopedia ini merupakan

⁵ Johny Ibrahim. *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2005), hal. 57.

⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), hal. 13-14.

sebagai bahan sumber hukum tersier⁷. Adapun jenis penelitian ini ialah merupakan penelitian hukum normatif yang mana lebih terfokus kepada norma-norma hukum yang berlaku serta pengkajian hukum-hukum tersebut dilakukan secara meneliti data-data sekunder yang mana menjadi data utama dan data primer menjadi sebagai data penunjang. Sumber Data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data Sekunder di dalam penulisan ini berisikan bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum positif yang mengikat dan perundang-undangan tersebut terdiri dari Undang Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 dan Peraturan Perundang-undangan lainnya. Bahan Hukum Sekunder, ialah suatu bahan-bahan yang mana digunakan pada pemberian penjelasan mengenai bahan hukum primer dan terdiri dari literature-literatur yang berisi tentang pendapat-pendapat hukum.

D. Pembahasan

1. Definisi Pelayanan Publik di dalam sistem Ketatanegaraan.

Pelayanan publik merupakan sebuah element bagi pemerintah untuk menjalankan tugas utama dalam hal mengayomi dan melindungi segenap warga Negara yang keterjaminan hak-hak nya di akomodir oleh superior kewenangan yang dimiliki pemerintahan pada umumnya. Di dalam sebuah Negara yang merdeka dan memiliki kedaulatan maka dengan ini lahirlah sebuah kewajiban yang mana kewajiban tersebut salah satunya ialah melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi segala kebutuhan yang dasar pada kerangka pelayanan publik yang ini merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam sebuah proses pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip *Good Governance*, pemerintah harus membangun kepercayaan terhadap masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh para penyelenggara roda pemerintahan. Segala harapan dan juga tuntutan masyarakat untuk pelayanan publik yang baik dan senantiasa dikembangkan secara terus menerus merupakan tantangan yang harus di akomodir dan dilaksanakan oleh pemerintah dan jajaran pelaksana di lapangan. Pelayanan publik memberi sebuah ketegasan yang nyata terkait suatu hak dan kewajiban setiap warga Negara dan

⁷*Ibid.*

penduduk untuk turut serta dalam perwujudan rasa tanggung jawab kepada Negara. Adapun pengertian dari Pelayanan Publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) berbunyi⁸ “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dengan demikian pelayanan publik menurut Undang-undang dapat kita lihat ada beberapa jenis pelayanan yang diberikan terkait sebuah keterseleenggaraanya kewajiban pemerintah kepada segenap warga negaranya. Adapun tujuan dari pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 3 huruf a, b, c, dan d adalah⁹ :

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelaksanaan di dalam sebuah prinsip *Good Governance* memiliki suatu peranan yang sangat penting dan utama bagi setiap instansi di dalam setiap pelayanan publik untuk dapat sukses dalam melayani masyarakat, dimana di dalamnya terdapat prinsip-prinsip yang berdiri tegak menjadi sebuah landasan kebenaran yang memiliki sistem tata kelola pemerintahan yang baik pada setiap instansi pemerintahan, implementasi dari prinsip-prinsip *Good Governance* diperlukan untuk dapat menjadikan instansi pada pelayanan terpadu satu pintu menjadi lebih baik dengan demikian dapat terjadi sebuah keharmonisan yang

⁸ Pasal 1 ayat (1) Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁹ Pasal 3 huruf a, b, c, dan d Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

dapat bisa mendapatkan kelancaran sistem tata kelolanya dengan benar, baik, dan rapi. Kita ketahui bersama dimana di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimana Undang-undang ini mengatur sebagai mana mestinya pelayanan publik yang baik dan benar seperti apa untuk masyarakat pada umumnya, akan tetapi walau sudah ada Undang-undang ini dengan masih melihat banyaknya suatu laporan pengaduan kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI), membuktikan bahwa di dalam sebuah pelayanan publik yang telah dilakukan oleh segenap jajaran pemerintahan dinilai masih sangat buruk, yang dengan ini memberi asumsi bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance belum tercapai dan terwujud sebagai mana mestinya. Dengan demikian maka tidak menjadi sesuatu yang aneh apabila ada pandangan yang negative terhadap sebuah proses penyelenggaraan pemerintahan, karena dengan adanya banyak penyelenggara Negara yang terjerak korupsi dan tidak melayani masyarakat dengan baik, baik itu pada penyelenggara Negara yang berperan sebagai *legal state, political state, and administrative state*¹⁰. Maka perlu adanya suatu kajian untuk melihat ada atau tidaknya penerapan asas-asas yang dapat memberikan landasan fundamental dalam proses bernegara maka itu perlu dianalisis bagaimanakah pelayanan publik yang baik sebagai sarana mewujudkan *good governance*. Sistem yang baik harus terlebih dahulu untuk dibangun dalam sebuah tatanan unsur. Visser T. Hooft berpendapat bahwa sistem merupakan sesuatu yang terdiri dari beberapa unsur serta bagian dari komponen yang senantiasa memberi pengaruh dan di pengaruhi dan saling terikat juga terkait satu sama lain pada satu atau beberapa asas¹¹.

Seperti yang dikemukakan oleh Ludwig von Bertalanffy memberikan arti dari sistem ialah sebagai “*a complex of elements in mutual interaction*”¹². Selain itu dimana dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sistem diartikan sebagai sebuah perangkat suatu unsur yang secara teratur untuk saling berkaitan sehingga membentuk secara totalitas. Dengan memiliki sistem

¹⁰ M. Solly Lubis, *Hukum Tata Negara*, (Bandung: CV Mandar Maju, 1992), hal. 117-118.

¹¹ Sirajuddin, dkk, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, (Malang: Setara Press, 2012), hal. 13-14.

¹² Lili Rasjidi dan I.B. Wiyasa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, (Bandung: Mandar Maju, 2003), hal. 63.

yang baik maka tentu pelayanan publik yang dicita-citakan akan tercapai. Maka pelayanan publik harus mengedepankan suatu keadilan dan tanpa diskriminasi dimana aspek keadilan merujuk kepada persamaan akan hak di depan hukum. Adapun aspek finalitas merujuk kepada suatu tujuan hukum, ialah memajukan penerapan kebaikan hidup setiap masyarakat, lalu pada aspek kepastian merujuk pada sebuah jaminan bahwa hukum ialah suatu aturan yang harus ditaati¹³. Pelayanan publik oleh pemerintah tidak cukup hanya dengan membuat suatu slogan untuk melayani masyarakat dengan baik dan benar, namun perlu adanya suatu keseriusan nyata akan sebuah implementasi dimana pelayanan publik harus mengedepankan keseriusan yang nyata. Thomas Dye sebagaimana dikutip oleh A.G. Subarsono berpendapat bahwa¹⁴, sebuah kebijakan publik ialah suatu pilihan yang dimiliki pemerintah untuk dapat melakukan atau tidak melakukan sehingga kewenangan ada di pemerintah. Dimana ini semua memiliki artian:

- a. kebijakan publik dapat dibuat oleh suatu badan pemerintah, dan bukan oleh badan swasta;
- b. kebijakan publik menyangkut suatu pilihan yang harus diimplementasikan atau tidak oleh setiap badan pemerintah.

Dengan tujuan agar peroleh sebuah kebijakan publik yang bagus, maka perlu adanya suatu tindakan awal dengan melakukan analisis kebijakan. Dimana pengertian dari proses analisis kebijakan ialah serangkaian aktivitas intelektual yang dilakukan di dalam kegiatan proses kegiatan yang mana pada dasarnya bersifat politik. Dimana ini semua dilakukan agar penciptaan secara kritis menilai, dan mengkomunikasikan sebuah pengetahuan yang relevan dengan kebijakan dalam satu atau lebih tahap proses pembuatan kebijakan. Dengan demikian maka proses kebijakan ini perlu adanya analisis yang baik dimana meliputi:

- a. Perumusan masalah, memberikan suatu arahan dalam segala asumsi-asumsi yang tidak terlihat dan tersembunyi, mendiagnosis penyebab-penyebabnya, memberikan pemetaan pada sebuah tujuan-tujuan yang dapat dimungkinkan, memadukan pandangan-pandangan yang

¹³ Bernard L. Tanya, dkk, *Teori Hukum, Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2010), hal. 130.

¹⁴ A G. Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hal. 2.

- bertentangan, dan merencanakan segala peluang-peluang kebijakan baru;
- b. Peramalan, dimana dapat menyediakan suatu ilmu pengetahuan yang relevan dan rigid dengan melalui kebijakan tentang masalah yang akan terjadi di masa mendatang menjadi suatu akibat diambilnya segala alternatif, termasuk pada untuk tidak melakukan segala sesuatu;
 - c. Rekomendasi, dengan memberikan suatu estimasi tingkat risiko dan ketidakpastian, mengenali eksternalitas serta akibat ganda, melihat sebuah tanggung jawab administratif bagi implementasi kebijakan;
 - d. Pemantauan, memberikan sebuah penilaian tingkat kepatuhan, mencari dan menemukan segala sebab akibat yang tidak diinginkan dari kebijakan serta program, identifikasi suatu hambatan dan rintangan dari implementasi, dan menemukan letak pihak-pihak yang bertanggung jawab pada setiap tahap proses kebijakan¹⁵.

Dengan demikian dengan melihat sebuah tahapan dalam proses penganalisaan dari tahapan proses penganalisaan proses analisis publik untuk dapat tercapai kebijakan publik yang mengedepankan pada prinsip *Good Governance* harus dilakukan proses-proses yang telah ditentukan dari proses perumusan sampai pemantauan. Maka pelayanan publik bisa dilakukan dengan baik dan perlu adanya suatu kehati-hatian. Maka setiap pejabat publik dalam melakukan proses pelayanan publik harus mengedepankan prinsip-prinsip serta asas-asas yang baik dalam sebuah pengelompokan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Setiap pejabat publik yang bertugas untuk memberi pelayanan publik harus berdasarkan Undang-undang, akan tetapi terkadang suatu peraturan perundang-undangan dan kebijakan terkadang belum atau tidak mengakomodir segala permasalahan di lapangan, maka harus mengambil suatu kebijakan sendiri yang akan tetapi tidak melanggar undang-undang yang biasa disebut dengan *freies ermessen*, seorang pejabat berwenang atas pertimbangan sendiri mengambil suatu keputusan. *Freies ermessen* adalah sarana pelengkap pada asas legalitas, serta ini merupakan sebuah konsekuensi

¹⁵ William N. Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, edisi kedua, (Public Policy Analysis: An Introduction, second edition)*, diterjemahkan oleh Samodra Wibawa, dkk, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2003, hal. 22-23.

logis pada segala konsep negara kesejahteraan atau (*welfare state; social service state*). Secara umum memberi tahukan bahwa negara kesejahteraan memiliki tujuan tidak sekedar mewujudkan keamanan dan keadilan sebagaimana dikembangkan pada konsep negara penjaga malam (*nachwachtersstaat*), akan tetapi juga dituntut untuk dapat mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat. Pada hal ini dimana Negara memiliki peranan penting dalam proses kesejahteraan yang baik¹⁶.

2. Implementasi pelayanan publik yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip Good Governance

Memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip good governance merupakan sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap pelayan publik. Perlu adanya proses keterbukaan, pengawasan, dan keadilan. Dengan memenuhi tiga unsur tersebut maka pelayanan publik akan berjalan dengan baik. Melihat dewasa ini masih banyaknya suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak baik atau tidak mengedepankan hak-hak bagi setiap warga Negara yang di amanatkan oleh Undang-undang. Dalam sebuah proses implementasi dari keberlangsungan pelayanan publik yang kerap kali sangat rawan dari adanya suatu ketidak sesuaian atau pelanggaran akan sebuah penyimpangan, maka diperlukannya ada suatu lembaga pengawasan independen yang khusus untuk melaksanakan proses pengawasan pelayanan publik agar tercapai apa yang menjadi tujuan dari pelayanan publik itu sendiri yang mana sudah digariskan oleh Undang-undang. Adapun lembaga Ombudsman merupakan lembaga independen yang dimaksudkan untuk mengawasi pemerintah pada aspek pelayanan publik, dalam Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 berbunyi :

”Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah,

¹⁶Muchsan, *Sistem Pengawasan terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara*, (Yogyakarta: Liberty, 2007), hal. 8.

dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”.

Dengan demikian maka Ini menjadi sebuah penjabaran pada sistem terbukanya atas pelayanan publik. Dengan adanya lembaga pengawasan ini menjadi suatu realisasi nyata dalam bentuk implementasi pengawasan pelayanan publik oleh setiap aparatur pemerintahan di lapangan yang ini merupakan ketatanegaraan yang menjadi sebuah konsep negara hukum atau *rechtstaat*. Sri Soemantri mengemukakan pendapat bahwa suatu inti pada konsep dari negara hukum memiliki empat point yang ialah:¹⁷

- a. bahwa pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajiban harus berdasar hukum atau peraturan perundang-undangan;
- b. adanya jaminan terhadap hak asasi manusia;
- c. adanya pembagian kekuasaan;
- d. adanya pengawasan dari badan-badan peradilan.

Dengan demikian maka untuk memperoleh suatu pelayanan publik yang baik tentu perlu adanya suatu unsur yang dibangun pada sebuah element perencanaan yang matang atas suatu kontrol dengan dilandasi prinsip keadilan agar terciptanya suatu nilai-nilai yang baik seperti apa yang tertuang pada Undang-undang. Keterbukaan menjadi suatu unsur pertama yang harus dijaga agar masyarakat percaya dan tidak merasa sedang dibohongi oleh regulasi dan birokrasi yang rumit, konsekuensi yang akan lahir kepada unsur ini untuk pemerintah merupakan suatu ketiada penyampaian berbagai informasi yang layak untuk dapat diterima oleh warga masyarakat. Karena dengan unsur keterbukaan ini bukan berarti seluruh informasi kerja dan aturan data internal pemerintah semua masyarakat untuk dapat tahu, namun tetap ada batasan. Hal ini mengingatkan, jangan sampai justru keterbukaan itu menimbulkan suatu kekacauan di dalam masyarakat keseluruhan. Makna yang terkandung pada keterbukaan bahwa masyarakat mendapat akses yang luas dimana batasan tertentu untuk memperoleh

¹⁷ Sri Soemantri, M, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, Alumni, Bandung, 1992, hal. 29-30. sebagaimana dikutip oleh Irfan Fachruddin, *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*, (Bandung: Alumni, 2004), hal. 14-15.

berbagai informasi yang merupakan hak masyarakat keseluruhan. Selain itu masyarakat juga dapat tahu bahwa tindakan yang dilakukan administrator apakah sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku atau justru menyimpang dari aturan yang sudah ditetapkan. Sehingga dari unsur keterbukaan ini sekaligus di iringi dengan unsur pengawasan yang saling bersinergi satu sama lainnya. Selain dari unsur keterbukaan maka perlunya ada unsur pengawasan, adapun konsekuensinya ialah hak memperoleh informasi melalui asas keterbukaan, maka masyarakat sekaligus bertindak sebagai pengawas kinerja administrator. Oleh karenanya apabila terjadi suatu penyimpangan akan segera dapat untuk diketahui, selain itupun berharap tujuan dari itu semua adalah para pelayan publik tidak sampai melakukan tindakan penyimpangan (maladministrasi) yang menimbulkan kerugian pada masyarakat. Dengan adanya pengawasan tersebut, administrator juga akan lebih berhati-hati dan cermat dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Setelah itu adalah unsur keadilan dimana unsur keadilan ini ditempuh dan diawali pada proses pembuatan peraturan atau unsur kebijakan. Plato berpendapat bahwa, keadilan akan terwujud di dalam masyarakat apabila setiap anggota masyarakat keseluruhan turut serta untuk melakukan tugas dan juga kewajibannya menurut kemampuan sesuai dengan fungsi-fungsi yang sudah ada¹⁸. Pada proses pembuatan peraturan atau kebijakan haruslah mampu untuk menghasilkan segala peraturan atau kebijakan yang adil serta tanpa keberpihakan. Untuk itulah tahapan yang baik mulai dari perumusan masalah, agenda kebijakan, pemilihan alternatif kebijakan untuk memecahkan masalah, dan penetapan kebijakan harus dijalankan secara baik sebagai konsekuensi untuk dapat mewujudkan suatu unsur keadilan.

E. Penutup

Kesimpulan

Suatu proses dari pelayanan publik yang baik sebagai suatu sarana untuk dapat mewujudkan prinsip *good governance* dapat tercapai apabila pada sebuah implementasi pelaksanaannya sesuai dengan apa yang di amankan oleh peraturan perundang-undangan yang telah disepakati bersama. Proses Pembuatan peraturan

¹⁸ Kaelan, *Negara Kebangsaan Pancasila, Kultural, Historis, Filosofis, Yuridis, dan Aktualisasinya*, (Yogyakarta: Paradigma, 2013), hal. 399.

ataupun kebijakan tersebut juga harus memperhatikan tata cara prosedur pembuatan peraturan atau kebijakan yang baik dan juga mengikutsertakan masyarakat untuk dapat berpartisipasi menjadi unsur yang menunjang serta memberikan eksistensi pada kedaulatan rakyat yang tertuang dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Adapun lembaga independen untuk mengawasi segala aktifitas pelayanan publik adalah Ombudsman seperti yang sudah tertuang di dalam Undang-undang. Dengan demikian saling mematuhi aturan adalah hal yang paling baik demi terwujudnya tujuan dari dibentuknya peraturan itu sendiri. Ada beberapa unsur yang harus diperhatikan dan dipatuhi terkait dengan pelayanan publik yang sesuai dengan *good governance*. Suatu implementasi pelayanan publik yang baik juga harus memenuhi unsur keterbukaan, pengawasaan, serta keadilan sehingga dengan terpenuhinya unsur tersebut maka suatu implementasi pelayanan publik yang dicita-citakan akan berjalan dan terwujud sebagai sebuah harapan bangsa untuk menjadikan Negara maju tanpa adanya korupsi yang merajalela.

Saran

Masih perlu adanya ruang kerjasama dengan segenap lapisan masyarakat yang semakin luas, dan perlu adanya suatu unsur pengawasan yang lebih ketat lagi dan bukan hanya terpatok pada lembaga Negara yang ditunjuk tapi pengawasan menjadi tugas kita bersama. Dengan pengawasan tersebut diharapkan semakin berkurang pelanggaran yang dilakukan. Dari pihak pemerintah sendiri diharapkan tidak “tebang pilih” dalam memberikan suatu sanksi bagi para pelaku pelanggaran pelayanan publik yang menimbulkan kerugian pada masyarakat banyak. Perlu adanya sosialisasi terkait sanksi hendaknya dilakukan secara rutin serta periodik dan penegakannya haruslah betul-betul dilaksanakan dan dijalankan sebagai mana mestinya, dengan demikian para pelayan publik semakin profesional dan berhati-hati pada setiap tugasnya, tidak melakukan pelanggaran. Selain itu pun setiap warga masyarakat harus mendapat sosialisasi yang lebih banyak waktu dan kesempatannya baik di tingkat kelurahan dan kecamatan, agar bisa mengawasi, mengingatkan pemerintah dan masyarakat merupakan satu kesatuan paket yang tidak dapat dipisahkan dan saling berkaitan demi terwujudnya pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan *good governance*.

Daftar Pustaka

Buku

- A G. Subarsono, Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013).
- Bagir Manan, *Lembaga Kepresidenan*, (Yogyakarta: FH UII Press, 1999).
- Bernard L. Tanya, dkk, *Teori Hukum, Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2010).
- Irfan Fachruddin, *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*, (Bandung: Alumni, 2004).
- Johny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2005).
- Kaelan, *Negara Kebangsaan Pancasila, Kultural, Historis, Filosofis, Yuridis, dan Aktualisasinya*, (Yogyakarta: Paradigma, 2013).
- Lili Rasjidi dan I.B. Wiyasa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, (Bandung: Mandar Maju, 2003).
- M. Solly Lubis, *Hukum Tata Negara*, (Bandung: CV Mandar Maju, 1992).
- Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik, Edisi Revisi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008).
- Muchsan, *Sistem Pengawasan terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara*, (Yogyakarta: Liberty, 2007).
- Richard Samuelson “John Adams and the Republic of Law” dalam Bryan-Paul Frost and Jeffrey Sikkenga (eds), *History of American Political Thought*, (Marylan: Lexington Books, 2003).
- Sirajuddin, dkk, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, (Malang: Setara Press, 2012).
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009).
- Sri Soemantri, M, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, (Bandung: Alumni, 1992).
- William N. Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, edisi kedua, (Public Policy Analysis: An Introduction, second edition)*, diterjemahkan oleh

Samodra Wibawa, dkk, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2003).

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonsia Tahun 1945.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.