

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan kehidupan masyarakat semakin hari semakin bertambah. Hal ini sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Manusia sebagai salah satu anggota masyarakat, kebutuhannya pun semakin bertambah. Kebutuhan yang bertambah ini akan membawa persoalan pemenuhannya. Kalau sumber-sumber tersedia kebutuhan itu akan mudah terpenuhi. Akan tetapi sumber-sumber tersebut langka tersedianya, manusia ditantang untuk mengusahakannya. Inilah persoalan hidup manusia.¹ Jika persoalan manusia itu mengakumulasi sebagai persoalan masyarakat, dan persoalan masyarakat itu lalu membesar seperti gunung sebagai persoalan negara, barulah pemerintah menyadari bahwasanya persoalan tersebut membutuhkan tindakan yang sangat serius. Maka dari itu

¹ Miftah Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, (Jakarta: kencana, 2010), h. 6

harus adanya suatu keseriusan dalam menidaklanjuti suatu permasalahan sebelum menjadi besar.

Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga melalui satu 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 administratif. Terlebih pada saat ini trend digital sudah masuk kepada masyarakat. Harus adanya inovasi yang ada di kecamatan, agar semua pelayanan lebih efisiensi dan efektifitas agar sejalan dengan prinsip asas-asas tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Maka pemerintahan dalam hal melayani harus didasari dengan Undang-undang No.30 tahun 2014 yang lebih tepat di pasal 10 yaitu tentang pelayan publik yang berisikan sebagai berikut. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik, Pasal 10 ayat (1) AUPB yang dimaksud dalam Undang-Undang ini meliputi asas: kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum dan pelayanan yang baik. Ayat (2) Asas-asas

umum lainnya di luar AUPB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diterapkan sepanjang dijadikan dasar penilaian hakim yang tertuang dalam putusan Pengadilan yang berkekuatan hukum tetap.²

Benih administrasi negara dalam Islam dapat dicermati dalam praktek Nabi Muhammad SAW, saat sudah di Madinah, beliau mengangkat pegawai-pegawai administrasi; Ali bin Abi Thalib adalah penulis perjanjian, apabila Nabi mengadakan perjanjian, serta penulis perdamaian apabila Nabi mengadakan perdamaian. Haris bin Auf Al Mari bertugas membawa cincin yang menjadi stempel negara, Mua'iqib bin Fatimah sebagai penulis rampasan perang (*Ghanimah*), Hudzaifah bin Al Yaman bertugas mencatat penghasilan tanah *Hijaz*. Abdullah bin Arqam menjadi pencatat jumlah penduduk dan jumlah kabilah beserta jumlah air yang mereka butuhkan.³ Islam sudah lebih dulu melaksanakan administrasi negara pada zaman Rasulullah yang menjadi prinsip administrasi adalah alquraan dan hadis. Maka

² Pasal 10 Undang-undang 30 Tahun 2014

³ Amir Mu'aliim, 'Masalah Mursalah: Ruh Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Islam', JURNAL hukum. no. 24 VOL 10. (2003), <http://jurnal.uui.ac.id> , diunduh pada tanggal 12 jan 2020, pukul 20.22 wib

dari itu Rasulullah dalam melaksanakan administrasi negaranya dengan efisiensi dan efektifitas.

Maka dari itu prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) harus menjadi suatu landasaan pemerintahan yang baik, karena dalam hal ini pemerintah harus melayani dengan baik sesuai dari pada prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) tidak sewenang-wenang dalam menjalankan tugas. Agar masyarakat mendapatkan kepuasan dari suatu pemerintah, karena prinsipnya pelayan ini harus mendapatkan hasil yang positif.

Teori Adminitrasi Publik memberikan 4 alasan penting dalam konsep adminitrasi publik. *Pertama*, pergeseraan orientasi adminitrasi negara yang menekankan aktivitas negara menjadi oleh, dan untuk publik dalam artian bahwa pendekatan tidak lagi kepada negara tetapi lebih kepada publik. *Kedua*, pertimbangan sejarah adminitrasi publik dalam berbagai literatur selalu digunakan adminitrasi publik (*Adminitration Public*) bukan Adminitrasi Negara (*Adminitration State*). *Ketiga*, pertimbangan akademis itu sendiri yaitu jangan sampai perkembang bahwa

interpretasi akademik yang hanya di dasarkan oleh makna gabungan kata adminitrasi dan publik, tetapi pengertian yang lebih mendalam tentang adminitrasi publik itu sendiri. *Keempat*, pertimbangan bahwa pembahasanya lebih menekankan kepada kepentingan publik.⁴

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka di bidang pemerintahan sekarang ini telah terjadi perubahan yang besar sekali. Salah satu dari perubahan itu ialah diwujudkannya tata pemerintahan yang demokratis dan baik (*democratic and good governance*). Upaya diwujudkan sistem pemerintahan yang demokratis, bersih, dan berwibawa selalu menjadi obsesi bagi rakyat dan pemerintahan dizaman modern sekarang ini.⁵

(Tata Pemerintahan Yang Baik) suatu tata pemerintahan atau *governance* (lihat *Governance* atau Tata pemerintahan) yang mendasar diri pada prinsip-prinsip (yang kemudian dikenal dengan “sepuluh prinsip tata Pemerintahan yang baik”), antara

⁴ Harbani Pasolong. *Teori Admnitrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 1

⁵ Prof. Dr. Miftah Thoha, MPA. *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia* (Jakarta: PrenamediaGroup, 2016), h. 1

lain : Partisipasi, Penegakan Hukum, Mewujudkan adanya penegakan hukum dan kepastian hukum yang adil, Transparansi, Responsiveness atau Tanggap, Kesetaraan, Visi Strategis, Efektifitas dan Efisiensi, Profesionalisme, Akuntabilitas dan Pengawasan. (Hasil Seminar Nasional “Tata Pemerintahan Kota Yang Baik” Mei 2001).⁶

Salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintah yang merupakan tugas pemerintah kecamatan Grogol Petamburan untuk menyelenggarakannya. Akan tetapi dilapangan menyelenggarakannya itu tidak sesuai dengan kenyataan yang sering terjadi dengan sesuai dengan harapan pemerintah, dimana masih dijumpai pada aparat/pegawai negeri sipil yang melaksanakan tugas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Beberapa faktor yang mendasari antara lain adalah kecenderungan pelayanan lambat terhadap masyarakat. Sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintahan yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

⁶ Glosarium Kemendagri Mei 2001 Jakarta (Diakses Pada Tanggal 4 Mei 2019 Pada Pukul 13.32 WIB)

Tugas dari Kementerian Dalam Negeri mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri untuk dalam membantu presiden dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan negara.⁷ Lalu diturunkan tugasnya ke pemerintahan daerah. Lalu di turunkaan lagi ke walikota, kecamatan, kelurahan dan seterusnya yang mempunyai tugas yang hampir mirip-mirip tapi beda fungsi, tapi yang di layaninnya tetap masyarakat.

Visi Kementerian Dalam Negeri Terwujudnya Indonesia yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong. Misi kementerian Dalam Negeri Mewujudkan keamanan nasional yang mampu menjaga kedaulatan wilayah, menopang kemandirian ekonomi dengan mengamankan sumberdaya maritim, dan mencerminkan kepribadian Indonesia sebagai negara kepulauan. Mewujudkan masyarakat maju, berkeadilan dan demokratis berlandaskan negara hukum. Mewujudkan politik luar negeri bebas-aktif dan memperkuat jati diri sebagai negara maritim. Mewujudkan kualitas hidup manusia

⁷ Kemendagri – Kementerian Dalam Negeri <https://otda.kemendagri.go.id> (Diakses pada tanggal 13 Januari 2020 pukul 19.05 wib).

Indonesia yang tinggi, maju dan sejahtera. Mewujudkan bangsa yang berdaya-saing. Mewujudkan Indonesia menjadi negara maritim yang mandiri, maju, kuat, dan berbasiskan kepentingan nasional. Mewujudkan masyarakat yang berkepribadian dalam kebudayaan.⁸

Penerepan Pasal 10 Undang-undang No. 30 Tahun 2014 tentang Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) belum di terapkan secara maksimal oleh kantor Kecamatan Grogol Petamburan. Ada beberapa faktor yang melatar belakangi hal tersebut. Dengan adanya permasalahan itu, penulis mengambil judul Penerapan Prinsip Pelayanan yang Baik Dalam Pelayanan Publik di Kota Jakarta Barat (Studi Kasus Kecamatan Grogol Petamburan Berdasarkan Pasal 10 Undang-undang 30 Tahun 2014.

⁸ Kemendagri – Kementerian Dalam Negeri <https://otda.kemendagri.go.id> (Diakses pada tanggal 13 Januari 2020 pikul 19.05 wib.

B. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang tersebut di atas maka masalah yang dibahas dalam penulisan skripsi ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan prinsip pelayanan baik di kecamatan Grogol Petamburan?
2. Apa faktor yang mendorong terselenggaranya prinsip pelayanan yang baik menurut pasal 10 Undang-undang No. 30 Tahun 2014 ?

C. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui prinsip pelayanan baik di kecamatan Grogol Petamburan!
2. Untuk mengetahui faktor yang mendorong terselenggaranya prinsip pelayanan yang baik menurut pasal 10 Undang-undang No. 30 Tahun 2014 !

D. Manfaat Teoritis

1. Bagi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hassanuddin Banten Penelitian ini bisa dijadikan referensi

bagi pihak-pihak yang membutuhkan, serta menambah jumlah kepustakaan, khususnya mengenai analisis prespektif kecamatan Grogol Petamburan pelayanan baik.

2. Manfaat untuk pemerintah kecamatan Grogol Petamburan hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi pelayanan administratif daerah Grogol Petamburan dalam menerepkan prinsssip-prinsip pelayanan baik dalam Pasal 10 Undang-undang No. 30 dan untuk mengevaluasi dari pada kinerja pemerintah kecamatan Grogol Petamburan dari sudut pandang masyarakat Grogol Petamburan.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitan ini memakai penelitian studi kasus, yaitu suatu penelitian yang sistemastis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisir untuk meneliti masalah tertentu yang memerlukan jawaban setiap permasalahan yang ditelitti memiliki karakteristik yang berbeda-beda oleh karena itu dibutuhkan pula metode

penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian studi kasus biasa digunakan untuk menjawab permasalahan yang berkenaan dengan *how* (bagaimana), atau *why* (kenapa), terhadap sesuatu yang diteliti.⁹ Bersifat *grounded* atau berpijak betul-betul sesuai kenyataan yang ada, sesuai dengan kejadian yang sebenarnya. Bercorak holistik, artinya berdiri sendiri saling berhubungan, sehingga merupakan satu kesatuan.¹⁰

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kasus (*Case Approach*). Salah satu pendekatan dalam penelitian hukum normatif yang peneliti mencoba membangun argumentasi hukum dalam presepektif kasus konkrit yang terjadi dilapangan, tentu kasus tersebut erat kaitanya dengan kasus atau peristiwa hukum yang terjadi dilapangan.¹¹

⁹ Muh. Fitrah, dan Lutfhiyah, *Metodelogi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan kelas & Studi Kasus*, (Jawa Barat, CV Jejak : 2017) H. 203.

¹⁰ Burhan Ashshofa, *Metode penelitian Hukum*, (Jakarta, PT RINEKA CIPTA : 2007) H. 21-22.

¹¹ <https://www.saplav.top/pendekatan-perundang-undangan-statute-approach-dalam-penelitian-hukum/> (Diakses pada tanggal 4 Mei 2019 pada pukul 16.45 WIB)

3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup dalam data primer dan data sekunder, antara lain:

1. Data Primer, data yang dibuat oleh penelitian untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang dilakukan yang berada dilapangan.
2. Data Sekunder, data yang telah dikumpulkan untuk dimaksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal, serta situs internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.¹²

¹² Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada : 2012) h. 13

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara,

yaitu merupakan teknik pengumpulan data untuk menenumakan yang harus diteliti agar tahu apa isi dari permasalahan penilitian tersebut.¹³ Ada dua macam wawancara yaitu, wawancara terstruktur dan kedua wawancara semi terstruktur.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Grogol Petamburan yang dilakukan oleh pegawai. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

¹³ Sugiyuno, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009 Cet. Ke 8), h.137.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik Kecamatan Grogol Petamburan, Peraturan Gubernur DKI Jakarta tentang Uraian Tugas Unsur Organisasi Terendah Pada Kecamatan, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil kantor Kecamatan Pengasih. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian. Dokumentasi dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis.¹⁴

¹⁴Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta : Bumi Aksara, 2003), h.160

5. Teknik Analisis Data

Dalam hal ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif atau data yang dikumpulkan bersifat deskriptif dalam bentuk kata-kata atau gambar, data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, catatan, dokumentasi, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penyajian Data

Data yang telah disusun dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

2. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

F. Kerangka Teori

Dalam rangka teori penyajian penulisan yang sistematis, terarah dan lebih komprehensif, tentunya harus dilandasi dengan berbagai teori-teori yang ada dan berkaitan sebagai bahan pijakan untuk menjelaskan bebrbagai fenomena yang ada, berkaitan dengan Imlementasi Undang-undang No. 30 Tahun 2014 melaksanakan AAUPB, prinsip-prinsip *Good Govarnance*, dan prinsip Pelayanan Baik di kota adminitrasi Jakarta Barat tahun 2020.

Konsep Negara hukum tidak terpisahkan dari pilarnya sendiri yaitu paham kedaulatan hukum. Paham ini adalah ajaran yang mengatakan bahwa kekuasaan tertinggi terletak ada hukum atau tidak ada kekuasaan lain apapun, kecuali hukum semata. Banyak rumusan yang diberikan terhadap pengertian Negara hukum tetapi sulit untuk mencari rumusan yang sama, baik itu disebabkan karena perbedaan asas Negara hukum yang dianut maupun karena kondisi masyarakat dan zaman saat perumusan Negara hukum dicetuskan.¹⁵

¹⁵ 'Teori negara hukum' <http://E-jurnal.uajy.ac.id>, diunduh pada tanggal 13 januari 2020, pukul 17.30 wib

Di Indonesia konsep negara hukum dikenal dengan istilah *The Rule of Law*. Teori negara hukum secara ensensial bermakna bahwa hukum adalah supreme dan kewajiban bagi setiap penyelenggara negara atau pemerintah untuk tunduk pada hukum, tidak ada kekuasaan diatas hukum, semuanya sama ada dibawah hukum, dengan kedudukan ini, tidak boleh ada kekuasaan yang sewenag-wenangnya atau penyalahgunaan kekuasaan.¹⁶

Secara umum negara hukum adalah negara dimana tindakan penyelenggaran pemerintahan mauapun rakyat harus didasarkan oleh hukum, hal tersebut dimaksudkan untuk mencegah terjadinya tindakan rakyat yang dilakukan menurut kehendaknya sendiri atau hawa nafsu belaka.

Berkaitan dengan Asas-asas umum pemerintahan yang baik , maka konsep negara hukum seyogyanya bisa menjadi batasan agar setiap pengelolaan adminitrasi pemerintahan daerah dikota Jakarta Barat bisa melaksanakan tugasnya agar sesuai dengan aturan yang ada.

¹⁶ 'Teori negara hukum' <http://E-jurnal.uajy.ac.id>, diunduh pada tanggal 13 januari 2020, pukul 17.33wib

AAUPB adalah pemerintahan yang tindakan-tindakan pemerintahannya yang berupa keputusan-keputusan tidak menjadi bulan-bulanan diperadilan, khususnya di peradilan Tata Usaha Negara, Karena keputasn-keputusan selalu digugat orang/badan hukum perdata.

AAUPB dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan sebagai dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dengan cara demikian penyelenggaraan pemerintahan itu menjadi lebih baik, sopan,adil, dan terhormat, bebas dari kezaliman, pelanggaran peraturan, tindakan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenangnya.¹⁷

Untuk menemukan definisi yang baik mengenai istilah Hukum Adminitstaratif Negara, pertama-tama harus ditetapkan bahwa Hukum Administratif Negara merupakan bagian dari hukum publik, yakni yang mengatur tindakan pemerintahan dan mengatur hubungan antara pemerintahan dengan warga negara atau hubungan antar organ pemerintahan. Hukum Administratif Negara memuat keseluruhan peraturan yang berkenaan dengan

¹⁷ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006), h. 234.

cara bagaimana organ pemerintahan melaksanakan tugasnya. Jadi Hukum Administratif Negara berisi aturan main yang berkenaan dengan fungsi organ organ pemerintahan.¹⁸

Hukum Administratif Negara bisa diartikan sebagai fungsi *servic* pelayanan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan, hal ini akan berpengaruh banyak terhadap kinerja dari pemerintah, sehingga pemerintah akan berprinsip menjadi pelayan masyarakat bukan sebagai yang memerintah (majikan) masyarakat. Tetapi pemerintah harus memegang prinsip yang ada di AAUPB dan *Good Governance* agar pemerintah dalam melayani masyarakat tidak sewenang-wenang dan akan terciptanya prinsip AAUPB dan *Good Governance*.

Secara umum, Istilah *Good and Clean Governance* memiliki pengertian akan segala hal yang terkait dengan tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarah, mengendalikan, atau mempengaruhi urusan publik untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Dalam konteks ini, pengertian *Good Governance* tidak sebatas pengelola lembaga

¹⁸ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006), h.34

pemerintah semata, tetapi menyangkut semua lembaga baik pemerintahan maupun non pemerintahan (lembaga swadaya masyarakat) dengan istilah *Good Corporate*.¹⁹

Jadi *Governance* diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah publik. Dalam konsep *Governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri.²⁰

AAUPB dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan sebagai dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan

¹⁹ A.Ubaedillah & Abdul Rozak, *Pancasila, Demokrasi, HAM, dan Masyarakat* (Jakarta : Madani Prenada Media Group 2016), h. 198.

²⁰ Sumarto Hetifa Sj, *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*, (Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2003), h. 1-2.

pemerintahan yang baik, dengan cara demikian penyelenggaraan pemerintahan itu menjadi lebih baik, sopan, adil, dan terhormat, bebas dari kezaliman, pelanggaran peraturan, tindakan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenangnya.²¹

Pemahaman asas-asas umum pemerintahan yang baik sebagai norma hukum yang tertulis dan tidak tertulis yang berfungsi sebagai pedoman bagi pemerintahan dan penyelenggaraan negara lainnya, maupun sebagai patokan untuk menilai suatu tindakan pemerintahan adalah sangat penting.²²

Asas-asas umum pemerintahan yang baik, yang lebih banyak merupakan asas-asas tidak tertulis, sebenarnya telah hidup dalam kesadaran hukum masyarakat dan merupakan asas-asas hukum yang bersifat umum/universal yang hidup dalam rasa keadilan kita. Adapun asas-asas yang tertulis yaitu:

1. Larangan menyalahgunakan kekuasaan (pasal 53 ayat 2 b)

Larangan ini merupakan unsur penting dari asas legalitas. Asas ini melarang untuk menggunakan suatu ke

²¹ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006), h. 234.

²² R Soegijanto Tjakranegara, *Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*, (jakarta: Sinar Grafika, 2000). h. 55

wewenang untuk tujuan lain dari maksud diberikan wewenang itu. Larangan ini diartikan sebagai kewajiban penyelenggara pemerintahan agar menggunakan wewenang pemerintahannya itu sesuai dengan maksud pembuat undang-undang serta agar berbuat dengan niat dan motif-motif bersih dan murni.

2. Larangan berbuat sewenang-wenang (pasal 53 (2) c UU Peratun)

Larangan ini terutama berperan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan yang bersangkutan memiliki kebebasan kebijakan (*Freies Ermessen*), ialah dalam arti bahwa wewenang itu tidak boleh digunakan dengan tidak menurut nalar. Asas ini menghendaki agar kepentingan-kepentingan yang bersangkutan itu ditimbang-timbang secara objektif dengan memperhatikan ukuran-ukuran dalam hubungannya satu dengan yang lain, sehingga tidak terjadi bahwa ada kepentingan-kepentingan yang tidak ditimbang/di perhatikan, bahwa ada

sebaliknya kepentingan yang terlalu dibero bobot yang berlebihan.²³

Dengan format yang berbeda dengan AAUPB dari negeri Belanda, dalam Pasal 3 UU No. 28 Tahun 1999 disebutkan beberapa asas umum penyelenggaraan negara, yaitu sebagai berikut.

1. Asas Kepastian Hukum, yaitu asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara
2. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara, yaitu asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara negara.
3. Asas Kepentingan Umum, yaitu asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.

²³ R Soegijanto Tjakranegara, *Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*, (jakarta: Sinar Grafika, 2000). h. 66

4. Asas Keterbukaan, yaitu asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memerhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.²⁴

Pelayanan publik kepada masyarakat bisa diberikan secara cuma-cuma ataupun disertai dengan pembayaran tergantung jenis pelayanannya. Pelayanan publik yang bersifat cuma-cuma sebenarnya merupakan kompensasi dari pajak yang telah dibayar oleh masyarakat itu sendiri. Adapun, pemberian pelayanan publik yang disertai dengan penarikan bayaran, penentuan tarifnya didasarkan pada harga pasar ataupun didasarkan menurut harga yang paling terjangkau bukan berdasarkan ketentuan sepihak aparat atau instansi pemerintah. Dalam hal ini rasionalitas dan transparansi biaya pelayanan publik harus dijalankan oleh aparat pelayanan publik, demi tercapainya penerapan prinsip-prinsip good and clean governance.

²⁴ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006), h. 242

Kinerja birokrasi adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan elemen-elemen indikator sebagai berikut:

1. Indikator masukan (*inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar birokrasi mampu menghasilkan produknya, baik barang atau jasa, yang meliputi sumber daya manusia, informasi, kebijakan, dan sebagainya.
2. Indikator proses (*process*), yaitu sesuatu yang berkaitan dengan proses pekerjaan berkaitan dengan kesesuaian antara perencanaan dengan pelaksanaan yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik ataupun nonfisik.
3. Indikator produk (*outputs*), yaitu sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik ataupun nonfisik.
4. Indikator hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsi produk kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).

5. Indikator manfaat (*benefit*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
6. Indikator dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan, baik positif maupun negatif pada setiap tindakan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.²⁵

Negara mempunyai tujuan untuk menyelenggarakan kesejahteraan umum atau negara melakukan tugas servis publik. Untuk menjalankan tugas servis publik ini negara bertindak atas kewenangan yang ada padanya, baik yang diatur dalam peraturan perUUangan atau melalui campur tangan pemerintah (*freies ermesen*) dalam rangka mencapai tujuan negara.

Konsep negara hukum untuk mencapai negara kesejahteraan berdampak kepada turut campur tangannya pemerintah kedalam semua aspek kehidupan masyarakat. Hukum mengatur dan memberi wewenang kepada administrasi negara untuk menyelenggarakan tugas servis publik.

²⁵ A.Ubaedillah & Abdul Rozak, *Pancasila, Demokrasi, HAM, dan Masyarakat* (Jakarta : Madani Prenada Media Group 2016), h. 208-210.

Menurut peraturan perUUangan, Tugas servis publik pemerintah sebagai tindakan administrasi negara di dasarkan pada ketentuan UU No.5 tahun 1986 yaitu:

Ayat(1): Tata usaha negara adalah administrasi negara yang melaksanakan fungsi untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah.

Ayat(2): Badan atau Pejabat tata usaha negara adalah badan atau pejabat yang melaksanakan urusan pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari ketentuan ayat (2) diatas dapat kita ketahui bahwa para pejabat tata usaha negara hanya dapat menjalankan pemerintahan bila berdasarkan peraturan perUUangan yang berlaku, karenanya harus kita ketahui berasal dari manakah kewenangan para pejabat tersebut dalam menjalankan tugasnya.²⁶

Pemimpin sebagai pelayan tentu bertanggung jawab menciptakan pemerintahan yang kuat (bukan dalam arti otoriter), mewujudkan keadilan dan keamanan yang merata serta kemakmuran ekonomi. Dan hal ini telah dicontohkan oleh

²⁶ DR. HJ. Jum Anggriani, S.H., M.H., *Hukunm Administrasi Negara* (Yogyakarta; Graha Ilmu, 2012 Edisi Pertama) h. 88-89.

Rasulullah Saw. dan para sahabatnya yang hidupnya sederhana dan selalu mementingkan dan memprioritaskan kepentingan rakyat/umat daripada kepentingan pribadi dan keluarganya. Contoh yang kongkrit dari kedua Umar: pertama, Umar ibn al-Khattab yang menghapus khumus (seperlima) harta rampasan perang untuk para pejabat dan para tentara lalu dikumpulkan ke dalam Bayt al-Mal, sebuah lembaga keuangan negara, untuk merealisasikan kebijakan yang maslahat bagi rakyat. Kebijakan Umar ini sesuai dengan tujuan universal syariat yaitu kemaslahatan karenanya ia berani meski harus menabrak makna literalis al-Qur`an tapi substansinya senafas dengan semangat al-Qur`an. Kedua, Umar ibn Abdul Aziz yang mampu memberikan pelayanan kepada rakyatnya. Saking makmurnya sehingga tidak ada rakyatnya yang terlantar, dan kesulitan menyalurkan harta zakat lantaran sudah sedikit sekali yang berhak (mustahiq) menerima zakat.²⁷

²⁷ Mukti Ali Qusyairi, *penelitian Rumah kitab Mahasiswa pasca sarjana UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, <https://Islami.co/Islami-dan-pelayanan-publik/>, diakses 22 januari 2020 pukul 14.21 wib.

G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Dalam penelitian ini dibutuhkan berbagai dukungan teori dari berbagai sumber atau rujukan yang mempunyai relevansi dengan rencana penelitian. Sebelum melakukan penelitian penulisan telah melakukan kajian terhadap karya ilmiah yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini. Adapun penelitian yang memiliki relevansi dengan judul penulisan, sebagai berikut :

No	NAMA	PERGURUAN TINGGI	JUDUL SKRIPSI	PEMBAHASAN
1	Yudha Takyul Huda	Universitas Islam Negeri SMH Banten	Analisis Yuridis tentang Pengelolaan Keuangan Desa No.6 Th 2014 (studi kasus Kecamatan. Jiput Kabupaten. Pandeglang	Skripsi ini membahas tentang pengelolaan desa yang berada kecamatan Jiput kabupaten Pandeglang. Bagaimana pemerintahan yang mengelola secara transparan yang sejalan dengan pada prinsip-prinsip

				<i>Good Governance.</i> ²⁸
2	Shinta Tomuka	IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi	Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik Dikecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli)	Skripsi ini membahas tentang prinsip-prinsip good governance dalam pelayan publik dalam jual beli akte tanah ²⁹
3	Neni Cahyani	Universitas Islam Negeri SMH BANTEN	Transparasi Anggaran Desa Dalam Pencapaian Good Governance, (studi kasus desa Jeruk Tipis)	Skripsi ini menjelaskan analisis penerapan good governance dalam mengelola keungan desa ³⁰

²⁸ Yudha Takyul Huda, *Analisis Yuridis Tentang Pengelolaan Keuangan Desa No.6 Tahun 2014 Studi kasus Kecamatan Jiput Kabupaten Pndeglang*, Fakultas Syariah UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN.

²⁹ Shinta Tomuka, *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik Dikecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli)*, Fakultas Hukum IAI Ibrahimy Genteng Banyuwangi, 2017.

³⁰ Neni Cahyani, *Transparasi anggaran Desa Dalam Pencapaian Good Governance, Studi Kasus Desa Jeruk Tipis*, Fakultas Syariah UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN.

H. Sistematika Pembahasan

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat teoritis, metode penelitian, kerangka teori, penelitian terdahulu yang relevan, sistematika pembahasan bagi pemerintahan kecamatan Grogol petamburan, Universitas UIN SMH BANTEN dan bagi peneliti sendiri.

BAB II KONDISI OBJEKTIF DAN LOKASI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang kondisi geografis kecamatan grogol petamburan, kondisi Demografis Kecamatan Grogol Petamburan, kondisi Sosiografis Kecamatan Grogol Petamburan.

BAB III LANDASAN TEORI PENERAPAN PELAYANAN YANG BAIK DALAM PELAYANAN PUBLIK

Pada bab ini akan membahas tentang pengertian dari pelayanan publik, asas-asas umum pemerintahan yang baik, pengertian prinsip dan unsur unsur dari *good governance*.

BAB IV PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GROGOL PETAMBURAN

Bab ini akan membahas segala sesuatu yang berkaitan dengan kecamatan Grogol Petamburan, dimulai dari bagaimana penerapan prinsip pelayanan baik di kecamatan Grogol Petamburan, serta bagaimana faktor yang mendorong terselenggaranya prinsip pelayanan yang baik menurut masyarakat yang mendaftar terlebih dahulu akan di proses oleh operator dari pihak kecamatan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari analisis dan pembahasan yang dibahas dalam analisis dan pembahasan, keterbatasan, penelitian, dan saran bagi instansi.