

**EFEKTIVITAS PEMERINTAH TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DARI
SUDUT PANDANG HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

Oleh : Khairil Akram

Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia khairil.akram@umi.ac.id

ABSTRACT

This study was conducted due to the demands of the community for fast, precise, and efficient implementation and public services. The government innovates by implementing an e-government system, or electronic-based public services. This research uses a qualitative approach and concentrates on the issue of how the effectiveness of state administrative law on online public services. This research shows that the effects in the e-government program are close to efficient, as shown by the number of people who have been able to use e-government services. However, not all Indonesians can and are able to use these services, as shown by the large number of people in areas where people are still poor and technology illiterate, and there are still many areas that still do not have e-government services.

Keywords: *Effectiveness, Public, Administrative Law*

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan karena tuntutan masyarakat untuk pelaksanaan dan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan efisien. Pemerintah melakukan inovasi dengan menerapkan sistem Pelayanan Publik, atau pelayanan publik berbasis elektronik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan berkonsentrasi pada masalah bagaimana efektivitas hukum administrasi negara terhadap pelayanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa Efek dalam program Pelayanan Publik sudah mendekati efisien, seperti yang ditunjukkan oleh banyaknya masyarakat yang sudah mampu menggunakan Pelayanan Publik. Namun, tidak semua masyarakat Indonesia dapat dan mampu menggunakan layanan ini, seperti yang ditunjukkan oleh banyaknya masyarakat di daerah—daerah yang masyarakatnya masih miskin dan gagap teknologi, serta masih banyak daerah yang masih tidak memiliki Pelayanan Publik

Kata kunci: *Efektivitas, Publik, Hukum Administrasi Negara*

I. PENDAHULUAN

Tahun demi tahun, teknologi, informasi, dan komunikasi di seluruh dunia terus berkembang pesat dan menjadi lebih canggih. Hal ini berkaitan dengan sistem pemerintahan Indonesia saat ini, yang masih berpikir tentang bagaimana menciptakan inovasi untuk memberikan layanan publik yang cepat, tepat, dan efisien. Dalam dunia teknologi, ada korelasi yang erat antara transformasi paradigma pemerintahan dari pemerintahan lama ke pemerintahan dinamis. Tidak hanya berkaitan dengan perkembangan teknologi, masyarakat Indonesia saat ini memainkan peran penting dalam pembentukan pemerintahan. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan ramah lingkungan, pemerintah dan masyarakat harus bekerja sama.

Saat ini, pelayanan public yang baik telah berubah menjadi tujuan untuk melayani seluruh masyarakat Indonesia dan mencapai tujuan berdirinya negara. Salah satu dampak globalisasi mengubah ciri masyarakat Indonesia, yang dikenal sebagai masyarakat berbasis informasi.

Masyarakat informasi adalah masyarakat yang memiliki kebebasan untuk memilih dan menuntut apa yang mereka butuhkan. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang ada, jelas bahwa pemerintah harus memberikan pelayanan yang lebih baik kepada rakyat Indonesia. Pelayanan yang baik ini harus sesuai dengan prinsip-prinsip Pelayanan Publik yang baik, yaitu transparan, kesamaan dan keseimbangan hak dan kewajiban, efektif, responsif, akuntabilitas, dan efisien.

Pemerintah tingkat terendah, seperti kelurahan, mengembangkan pelayanan publik yang baik dapat diakses secara online dengan

menggunakan media elektronik. Ini digunakan sebagai sarana untuk menyediakan layanan yang menganut prinsip-prinsip Pelayanan Publik dengan tujuan menciptakan masyarakat yang lebih canggih dan memahami dinamika perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi di era digital saat ini. Semua inovasi baru pasti memiliki efek positif dan negatif. Selanjutnya, hal ini harus dibahas lebih lanjut agar pemerintah dapat memastikan bahwa layanan publik berbasis internet, juga dikenal sebagai Pelayanan Publik, dapat berjalan dengan baik dan memberikan layanan yang efisien, cepat, tepat, dan ramah. Tujuan dari tulisan ini adalah untuk mempelajari dampak hukum administrasi negara terhadap pemerintah terkait pelayanan publik dari sudut pandang hukum administrasi negara.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris, yang juga dikenal sebagai hukum normatif dan empiris. Penelitian ini berfokus pada aspek teori, asas, dan implementasi di kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menguraikan persoalan atau masalah hukum dengan melihat kondisi hukum kontemporer di Indonesia.

Subyek adalah sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat dua jenis sumber data dalam penelitian ini. Yang pertama adalah sumber data primer, yang berasal dari subjek penelitian secara langsung, seperti analisis teori dan observasi dalam penelitian hukum normatif dan empiris. Yang kedua adalah sumber data sekunder, yang berasal dari penelitian pustaka, seperti artikel, jurnal, buku, kamus, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pemerintahan yang Baik

Pemerintahan yang baik, juga disebut sebagai pemerintahan yang baik, dapat didefinisikan sebagai mekanisme, praktik, dan cara pemerintah dan masyarakat mengatur sumber daya untuk memecahkan masalah publik. Pada umumnya, konsep pemerintahan yang baik tidak memasukkan pemerintah sebagai aktor utama dalam operasi negara. Konsekuensi dari peran awal pemerintah sebagai pembangun dan penyedia layanan dan infrastruktur mengubahnya menjadi inspirasi untuk menciptakan lingkungan yang dapat membantu masyarakat luas. Pelayanan Publik memiliki ciri-ciri yang melibatkan peran kedua negara dan warga negara. Untuk memantau akuntabilitas pemerintahan yang dijalankan, pemerintah Indonesia menerapkan prinsip Pemerintah yang baik.

Menurut buku Dede Rosyada et al., Pelayanan Publik adalah pelaksanaan otoritas yang baik dalam bidang administrasi, politik, dan ekonomi untuk mengelola dan mengkaji semua masalah negara. Ini mencakup mekanisme, proses, dan cara warga negara dan kelompok masyarakat lainnya menyampaikan kepentingannya, melakukan hak dan kewajibannya, dan menunjukkan perbedaan di antara mereka.

Ada banyak perdebatan tentang konsep Good Governance, dan ada beberapa karakteristik yang memancar dari ruang lingkup konsep tersebut, yaitu: Praktek Pelayanan Publik yang baik memberikan ruang kepada lembaga—lembaga swasta berpartisipasi dalam misi pemerintah, yang akan menghasilkan relasi yang lebih baik antara lembaga swasta dan pemerintah

untuk bekerja sama untuk kesejahteraan bersama.

B. Prinsip Pelayanan Publik yang baik

Saat ini, perlu ada pergeseran pola pelayanan publik di Indonesia, dengan mengganti birokrat elit dengan birokrat populis. Untuk menjalankan pemerintahan yang baik, masyarakat harus lebih terlibat untuk menyeimbangkan kekuatan negara. Untuk memastikan bahwa para stakeholder dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang seimbang, prinsip good governance digunakan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), ada Sembilan (9) komponen utama yang diperlukan untuk menciptakan pemerintahan yang baik, yaitu:

1. Partisipasi (*Participation*)
Ada konteks di mana masyarakat dan pemerintah bekerja sama dan saling membutuhkan.
2. Penegakan Hukum (*Rule of Law*)
Jika tidak ada hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam sistem pemerintahan, penerapan Pelayanan Publik yang baik tidak akan berjalan dengan baik dan aktif.
3. Transparansi
Kecenderungan untuk meningkatkan kualitas dan kausalitas berbagai aspek dalam bidang kebijakan, keuangan, atau bidang lainnya.
4. Responsif (*Responsivitas*):
Sebagai pemerintah yang seharusnya melayani masyarakat, pemerintah harus menanggapi masalah dan kebutuhan masyarakat saat membuat kebijakan yang strategis untuk kepentingan umum.
5. Konsensus (*Consensus Orientation*)
Konsensus adalah komponen penting untuk menerapkan pemerintahan yang baik; ini dapat dicapai oleh pemerintah saat membuat keputusan tentang masalah tertentu dengan cara

- bermusyawarah agar dapat mencapai keputusan yang mufakat.
6. Kesetaraan dan Keadilan (Equity):
Dalam melayani masyarakat, pemerintah harus melayani pendudukan yang membutuhkan pelayanan tanpa membedakan mereka berdasarkan ras, agama, atau gender mereka. Pemerintah juga tidak boleh membedakan dinamika materi antara keluarga.
 7. Efektifitas dan Efisien
Pemerintah harus memiliki prinsip efektif dan efisien saat melayani masyarakat, yang berarti mereka harus membantu orang lain dan mensosialisasikan cara dan urutan proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Saat ini, masyarakat Indonesia membutuhkan pelayanan yang cepat dan efisien.
 8. Pemerintah memiliki akuntabilitas dan tanggung jawab untuk mengurus beberapa masalah atau masalah.
 9. Visi Strategi (Visi Strategi)
Seseorang harus memiliki visi atau tujuan dan strategi ketika sebuah negara berdiri dan memiliki sistem pemerintahan. Mereka juga harus memiliki strategi untuk menangani atau menghadapi apa yang diperlukan.

C. Ciri Pelayanan Publik yang Baik

Menurut Program Pembangunan Internasional (UNDP), kebijakan yang berkaitan dengan karakteristik pemerintah yang baik dibagi menjadi empat kategori yaitu : 1) Transparan, tanggung jawab, efektif, dan adil; 2) Ada supermasi hukum; 3) Menjadikan prioritas politik, sosial, dan ekonomi berdasarkan konsensus masyarakat; dan 4) Mengingat kebutuhan orang miskin dan lemah saat membuat keputusan tentang alokasi sumber daya pembangunan.

Dengan adanya karakteristik yang telah disebutkan, negara menerapkan

pelayanan public yang baik merupakan salah satu cara untuk mengayomi serta mensejahterahkan masyarakat dengan menggunakan layanan publik secara online yang efektif, cepat, dan efisien.

D. Pelayanan Publik

Menurut teori ilmu administrasi negara, ada dua jenis fungsi pemerintahan negara: (1) fungsi pengaturan yang berkaitan dengan sifat negara modern sebagai suatu negara (negara hukum), dan (2) fungsi pelayanan yang berkaitan dengan negara kesejahteraan (negara kesejahteraan). Kedua fungsi ini memiliki peran dalam hal kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Secara etimologis, kata "layanan" berasal dari kata "layanan", yang berarti menyiapkan, membantu kebutuhan seseorang. Secara terminologis, kata "layanan" dapat diuraikan sebagai aktivitas atau kegiatan yang dibuat dan diberikan dengan tujuan melayani, mengurus, dan membantu satu sama lain dalam bentuk barang atau jasa. Definisi umum dari "pelayanan publik" mencakup semua jenis layanan atau bantuan, baik publik maupun privat, yang ditanggung dan dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan Badan Usaha Miliki Negara (BUMN) atau Badan Usaha Miliki Daerah (BUMD). Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi peraturan perundang-undangan.

Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, lembaga negara, korporasi, pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang didirikan untuk melakukan kegiatan pelayanan publik dianggap sebagai pelayanan publik.

Dengan mempertimbangkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh lembaga

pemerintahan di tingkat pusat, daerah, dan BUMN untuk menyediakan bantuan dan layanan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan undang-undang yang telah ditetapkan.

E. Pelayanan Publik yang Lebih Baik

Saat ini, Negara Kesatuan Republik Indonesia membutuhkan sebuah pemerintah yang memiliki ciri-ciri bersih dan berwibawa. Sesuai dengan tujuan Negara Indonesia dalam Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi seluruh bangsa, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan rakyat, pemerintah harus mengelola berbagai aspek politik, ekonomi, budaya, dan sosial. Dengan demikian, bangsa Indonesia dapat bangkit dari keterpurukan dan kehinaan di mata dunia.

Sebagai regulator (rule government) saat ini, pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) harus mengubah cara berpikir dan kinerja penyelenggara untuk meningkatkan, memberikan, dan membantu pelayanan publik agar masyarakat Indonesia merasa puas dan terbantu. Untuk menghasilkan pemerintahan yang baik, warga harus diberi kesempatan untuk mendapatkan pelayanan publik yang didasarkan pada prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh pemerintahan yang baik.

Pemerintah sebagai subjek penyelenggara pelayanan publik harus menganut paradigma yang berorientasi pada kepentingan masyarakat (customer driven) dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik sehari-hari harus selalu ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat luas.

Pelayanan Publik yang baik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan elektronik dapat secara efektif meningkatkan kualitas layanan publik dengan membangun hubungan

antara masyarakat dan pemerintah serta kelompok yang memiliki kepentingan melalui penggunaan teknologi informasi (alat elektronik).

Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) memperkuat implementasi pemerintahan berbasis Pelayanan Publik yang baik dengan tujuan meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pemerintahan di berbagai bidang atau bagian:

- 1) Bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, dan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya;
- 2) Bahwa manajemen dan tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik; dan
- 3) Bahwa berdasarkan pertimbangan di bawah huruf (1) dan (2) di atas, sistem pemerintahan berbasis elektronik.

F. Tujuan dan Keuntungan Pelayanan Publik yang Baik

Memang sangat penting bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi. Ada banyak tujuan dan keuntungan dari penerapan Pelayanan Publik yang baik.

Salah satu keuntungan yang akan diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Akan memiliki kemampuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada pihak-pihak yang bertanggung jawab (masyarakat, perusahaan, dan industri), terutama dalam hal efektivitas dan efisiensi kehidupan bernegara.
2. Dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas penerepan e-government.

3. Dapat mengurangi dinamika total biaya administrasi, relasi, dan interaksi pemerintah dan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.
4. Dapat menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang memiliki sifat cepat dan tepat dalam menjawab berbagai problematika yang dihadapi sejalan dengan perubahan globalisasi.
5. Dapat memberikan peluang yang lebih besar bagi individu untuk berpartisipasi dalam proyek.

Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003, beberapa tujuan penerapan Pelayanan Publik yang baik adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan elektronik sebagai penyelenggara pemerintahan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan publik;
2. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien untuk memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan masyarakat luas.

4. PENUTUP

1. Melatar belakangi ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR, apakah Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) telah ditetapkan undang-undang tahun 1998 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), sehingga sistem pemerintahan Indonesia dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan, dan bebas dari KKN. Hal ini menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya di era globalisasi.
2. Pelayanan publik yang baik mengutamakan kepuasan klien. Standar layanan publik saat ini digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas dan jumlah layanan karena penyedia layanan

berkomitmen untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada masyarakat luas yang menggunakan layanan mereka.

3. Jika Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) menerapkan prinsip good governance, hal itu akan mendorong dunia untuk mengakui bahwa Indonesia adalah negara yang mampu mengatasi dan mengatasi tantangan globalisasi.
4. Dengan menggunakan Pelayanan Publik, Indonesia menerapkan pelayanan public yang baik dengan mengubah pelayanan publik. Semua orang tahu bahwa ada banyak tujuan dan keuntungan dari menggunakan Pelayanan Publik berbasis online. Banyak masyarakat yang memanfaatkan layanan publik menggunakan basis elektronik. Ini menunjukkan bahwa masyarakat dan warga negara Indonesia saat ini menilai pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah lebih cepat, tepat, efisien, dan berkualitas. Dengan demikian, penerapan Pelayanan Publik yang baik telah dianggap sangat efektif. Namun, sebagian besar masyarakat Indonesia yang tinggal di daerah dan pedesaan masih kesulitan menggunakan layanan Pelayanan public yang baik karena banyaknya masyarakat yang masih gagap akan teknologi dan masih banyak daerah yang memiliki internet.
5. Dengan adanya dampak dari penerapan *e-government*, pemerintah daerah di Indonesia saat ini menggunakan *metode door to door*, atau rumah ke rumah, untuk melayani masyarakat. Ini berarti bahwa pemerintah daerah melayani masyarakat dengan mengunjungi orang-orang di rumah mereka untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Metode ini dianggap lebih efisien daripada layanan berbasis elektronik, yang notabene tidak seluruh populasi di Indonesia dapat

menggunakan teknik informatika digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Ibrahim. Teori Dan Konsep Pelayanan Publik . Bandung: Mandar Maju, 2008.
- Dede Rosyada, Dkk. Demokrasi, Hak Asasi Manusia, Dan Masyarakat Madani. Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah, 2000.
- Depdagri-LAN. Modul Pelayanan Publik, Diklat Teknik Pelayanan Publik, Akuntabilitas Dan Pengelolaan Pelayanan Mutu. Jakarta, 2007.
- Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Joenaedi Efendi & Jhiny Ibrahim. Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris. Depok: Prenada Media Group, 2018.
- Juniarso Ridwan & Ahmad Sodik Sudrajat. Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa, 2009.
- Lijan Poltak Sinambela. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Miftah Thoha. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2001.
- R. Ahmad Buchri. “Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung.” *Sosiohumaniora* 18, no. 03 (2016).
- R&D. Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Rianto Budi, Lestari Tri. Polri Dan Aplikasi E-Goverment Dalam Pelayanan Publik. Surabaya: PNM Surabaya, 2012.
- Richardus Eko Indrajit. Electronic Government : Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi, 2002.
- Sj, Sumarto Hetifa. Inovasi, Partisipasi Dan Good Governance. Bandung: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2003.
- Sondang P. Siagian. Kerangka Dasar Ilmu Administrasi. Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Sri Warjiyati. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik.” *Hukum Islam* XVIII, no. 1 (2018).

