



## PELAYANAN PUBLIK DALAM KAJIAN HUKUM ADMINISTRASI NEGARA DAN HAK ASASI MANUSIA

Azmiati Zuliah dan Mhd. Asri Pulungan  
Email : emizuliah@dharmawangsa.ac.id  
Fakultas Hukum Universitas Dharmawangsa

### ABSTRAK

Objek Hukum administrasi adalah kekuasaan pemerintah (*bestuur; Verwaltung*). Hukum Administrasi Negara dalam pelaksanaan pelayanan publik sering kali pemerintah menggunakan kewenangan tidak sesuai dengan apa yang diatur dalam undang-undang justru tanpa sadar terjat dalam melanggar Hak Asasi Manusi. Di lain sisi fungsi hukum administrasi negara adalah menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan berwibawa, memang membutuhkan fungsi normatif, fungsi instrumental, dan fungsi jaminan hukum yang ketiganya merupakan bagian penerapan agar tercipta pemerintahan yang bersih, sesuai dengan prinsip-prinsip negara hukum. Dalam kaitannya dengan konsep *good governance* bahwa hukum administrasi negara berfungsi untuk melindungi hak asasi manusia. Pemerintah menjalankan aktifitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau berdasarkan asas legalitas, sehingga tidak menyebabkan adanya perilaku pelayanan yang tidak patut yang merupakan tindakan mal administrasi yang merugikan masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan publik. Tulisan ini ingin menganalisis bagaimana hubungan korelasi antara hukum administrasi negara dengan hak asasi manusia, bertujuan untuk melihat Bagaimana fungsi pelayanan publik dalam upaya penyelenggaraan *Good governance* pemerintahan yang baik dan bentuk pelanggaran administrasi publik yang merupakan bentuk pelanggaran HAM dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Metode penelitian menggunakan pendekatan yuridis normatif. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa upaya penyelenggaraan pemerintahan yang baik akan dapat terlaksana apabila pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilaksanakan dengan baik pula. Pemerintahan yang baik akan lahir dari suatu pemerintahan yang bersih (*clean government*), transparansi dan akuntabilitas serta tidak dipungkiri masih ditemukan berbagai pelanggaran HAM dalam pelaksanaan administrasi publik. Harapan tulisan ini dapat memberikan masukan agar jaminan pelayanan oleh penyelenggara negara terhadap warga negarapun akan terjamin dengan baik.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Hukum Administrasi Negara, Hukum Dan Ham*

### 1. Pendahuluan

Hukum Administrasi Negara (HAN) adalah merupakan bagian dari Hukum publik, yakni Hukum yang mengatur tindakan Pemerintah dan mengatur hubungan antara Pemerintah dengan warga Negara atau hubungan antara Organ Pemerintah. HAN memuat keseluruhan peraturan yang berkenaan dengan cara bagaimana organ pemerintahan melaksanakan tugasnya. Jadi HAN berisi aturan main yang berkenaan dengan fungsi organ-organ pemerintahan. Pengertian tentang administrasi negara dari pandangan diatas sesungguhnya dapat dilihat dalam dua segi: 1. administrasi negara sebagai organisasi, 2. administrasi yang secara khas mengejar tercapainya

tujuan yang bersifat kenegaraan (publik) artinya tujuan-tujuan yang ditetapkan undang-undang secara *dwigend recht* (hukum yang memaksa)<sup>1</sup>

Hal ini memperjelas bahwa administrasi negara tidak sekadar membahas pelaku-pelaku yang menjalankan fungsi administrasi, tetapi administrasi juga mencakup segala cara, prosedur, dan prasyarat yang semuanya berupaya mentransformasikan segala sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan negara itu. Pengertian administrasi negara pada akhirnya lebih dipahami sebagai suatu sistem yang melibatkan segenap unsur dan sifat-sifat sistem guna mencapai suatu tujuan.

Peran HAN dalam pemerintahan yang ada saat ini sangatlah mempengaruhi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan suatu negara.<sup>2</sup> Pelayanan publik merupakan wujud pelaksanaan penyelenggaraan negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang didasarkan adanya sebuah kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah dalam tugas penyelenggara negara diantaranya dalam bidang kesejahteraan rakyat misalnya dalam bidang pendidikan, kesehatan dan pemeliharaan fakir miskin dan sebagainya. Namun tak bisa dipungkiri bahwa terdapat pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut. HAM sebagai prinsip moral ataupun norma yang wajib dilindungi oleh negara menggambarkan standar tertentu dari perilaku manusia karena secara inheren berhak karena dia adalah manusia yang pada dirinya melekat HAM dan tidak membedakan agama, asal usul etnis atau status lainnya.

Dari uraian diatas maka penulis akan meneliti tentang:

1. Bagaimana fungsi pelayanan publik dalam upaya penyelenggaraan *Good governance*, pemerintahan yang baik;
2. Bagaimana bentuk pelanggaran administrasi publik yang merupakan bentuk pelanggaran HAM dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yang berarti mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti undang-undang, literatur yang berisi konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok bahasan terkait dengan isi hukum yang dihadapi untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan objektif.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Philipus Hadjon, dkk( 1994) , *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*Jogyakarta: Gadjahmada Press, hal. 26.

<sup>2</sup>Iskratinah, ( 2007) "*Pelaksanaan Fungsi Hukum Administrasi Negara*", makalah.

<sup>3</sup>Peter Mahmud Marzuki,(2008)*Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

### 3. HasilPenelitiandanPembahasan

#### 3.1. Fungsi pelayanan publik dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang baik

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di "Front Office". Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di "Back Office" yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Mengapa dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai? Karena, tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan publik atau pelayanan umum yang dimaksud adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>4</sup>

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan publik sebenarnya telah dilaksanakan oleh pemerintah, untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka pemerintah mengeluarkan pedoman tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Namun hingga kini masyarakat masih

---

<sup>4</sup>Rahardjo Adisasmita, (2009), *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Makassar: PPKED .

menganggap bahwa kualitas pelayanan publik masih teramat rendah, terutama di daerah-daerah. Berbagai masalah masih muncul dari masalah birokrasi hingga sumber daya manusia yang masih kurang menguasai bidang tersebut.

*Good governance* merupakan sebagai standar penentu untuk mencapai pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan. Konsep *governance* memang bukan merupakan suatu konsep baru. Meski konsep ini rumit dan bahkan kontroversial, terdapat satu pemahaman yang relatif sama mengenai pengertiannya. *Governance* secara sederhana dapat dipahami sebagai “proses pembuatan keputusan dan proses bagaimana keputusan-keputusan diimplementasikan atau tidak diimplementasikan.” Dengan pengertian ini, *governance* berlaku dan berlangsung di semua tingkatan nasional maupun daerah, dan bahkan di organisasi-organisasi non-pemerintah. Mencermati *governance* berarti mencermati aktor-aktor, baik formal maupun informal, dalam proses pembuatan kebijakan dan pelaksanaan kebijakan-kebijakan yang sudah dibuat, dan struktur-struktur formal dan informal yang sudah ditetapkan dan berpengaruh dalam proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan.<sup>5</sup>

Lembaga Administrasi Negara (LAN), mengartikan *governance* adalah proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public good and service*. Lebih lanjut LAN menegaskan dilihat dari *functional aspect*, *governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya.<sup>6</sup>

Beranjak dari pengertian *governance* sebagai “cara” atau “penggunaan” atau “pelaksanaan” di atas, dengan *good governance* mengandung makna suatu cara dan pelaksanaan *government* yang baik, baik dalam arti tindakan atau perilaku para *stakeholder* dalam menjalankan pemerintahan (*government*) berlandaskan pada etika atau moral.<sup>7</sup>

Robert C. Salomon, yang mengartikan “etika” adalah merupakan bagian dari filsafat yang meliputi hidup baik, menjadi orang yang baik, berbuat baik, dan menginginkan hal-hal yang baik dalam hidup.<sup>8</sup>

Konsep pemerintahan yang baik, dalam makna pemerintahan, akan mengikat pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*). Konsep pemerintahan yang bersih bukan konsep normatif tentang suatu pemerintahan yang bersih. Dalam bahasa hukum

---

<sup>5</sup> Tommy A. Legowo, (2005) “Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung, *Good Governance* dan Masa Depan Otonomi Daerah”, Jurnal Desentralisasi Vol. 6 No. 4.

<sup>6</sup> Lembaga Administrasi Negara Dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Akuntabilitas dan *Good Governance* (2000), Jakarta, hal.1.

<sup>7</sup> Sadjiono, *Memahami Beberapa Bab Pokok Hukum Administrasi*, (2008) Yogyakarta: Laksbang Pressindo, hal.141-142.

<sup>8</sup> Robert C. Salomon dan Ando Karo-Karo, *Etika Suatu Pengantar*,(1987) Jakarta: Erlangga, hal.2

(normatif), konsep pemerintahan yang bersih sejajar dengan konsep perbuatan pemerintah yang sesuai hukum (*rechtmatigheid van bestuur*).<sup>9</sup>

Suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) akan lahir dari suatu pemerintahan yang bersih (*clean government*), pemerintahan yang baik hanya dapat terwujud, manakala diselenggarakan oleh pemerintah yang baik, dan pemerintah akan baik apabila dilandaskan pada prinsip transparansi dan akuntabilitas. Oleh karena itu, bagaimana dapat mewujudkan kondisi pemerintahan yang baik? Hal ini kiranya kembali pada lembaga atau pejabat yang menerima tugas dan tanggung jawab sebagai penyelenggara pemerintahan, termasuk komunitas masyarakat dan organisasi non-pemerintah<sup>10</sup>

*Good governance* menurut LAN mengandung dua pengertian. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas-tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Berdasarkan pengertian ini *good governance* berorientasi pada dua hal yaitu, Pertama orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional dan Kedua aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisien dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif di antara domain- domain negara, sektor swasta dan masyarakat.<sup>11</sup>

Pemerintahan yang baik harus meliputi :<sup>12</sup>

- a) Partisipasi (*Participation*) Setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintahan serta bermasyarakat, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi warga negara ini dilakukan tidak hanya pada tahapan implementasi, akan tetapi secara menyeluruh mulai dari tahapan penyusunan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi serta pemanfaatan hasil-hasilnya.

---

<sup>9</sup> Soewoto Mulyosudarmo, “Tinjauan Yuridis Terhadap Kekuasaan Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat”, Makalah disampaikan dalam Forum Workshop tentang Revitalisasi Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Madiun 18-19 April 2000.

<sup>10</sup> Sadjijono, op.cit., hlm.150.

<sup>11</sup> Lembaga Administrasi Negara Dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, hal .6-8.

<sup>12</sup> Sedarmayanti, *Good Governance, ( 2003) Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*, Bandung: Mandar Maj, hal.7-8

- b) Penegakan Hukum (*Rule of Law*) *Good Governance* dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Oleh karena itu langkah awal penciptaan *good governance* adalah membangun sistem hukum yang sehat, baik perangkat lunak (*software*), perangkat kerasnya (*hardware*), maupun sumber daya manusia yang menjalankan sistemnya (*human ware*).
- c) Transparansi (*Transparency*) Keterbukaan adalah salah satu karakteristik *good governance* terutama adanya semangat zaman serba terbuka dan akibat adanya revolusi informasi. Keterbukaan mencakup semua aspek aktivitas yang menyangkut semua kepentingan publik. Menurut Mardiasmo,<sup>13</sup> transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.
- d) Daya Tanggap (*Responsiveness*) *Responsiveness* sebagai konsekuensi logis dari keterbukaan, maka setiap komponen yang terlibat dalam proses pembangunan *good governance* perlu memiliki daya tanggap terhadap keinginan maupun keluhan setiap stakeholders.
- e) *Consensus Orientation Good Governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam hal kebijakan maupun prosedur.
- f) Keadilan (*Equity*) Semua warga negara mempunyai kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan.
- g) *Effectiveness and Efficiency* Proses dan lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber yang tersedia sebaik mungkin.
- h) Akuntabilitas (*Accountability*) Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta, dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga stakeholders. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas serta jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan guna melaksanakan pemenuhan hak asasi masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan publik

---

<sup>13</sup> Mardiasmo, ( 2002) *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta, ANDI, hal.30.

yang baik, dimana masyarakat dapat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan guna melindungi kepentingan masyarakat.

### **3.2. Bentuk pelanggaran administrasi publik yang merupakan bentuk pelanggaran HAM dalam penyelenggaraan pelayanan publik**

Isu tentang etika dalam pelayanan publik di Indonesia kurang dibahas secara luas dan tuntas sebagaimana terdapat di negara maju, meskipun telah disadari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah moralitas. Etika sering dilihat sebagai elemen yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik. Padahal, dalam literatur tentang pelayanan publik dan administrasi publik, etika merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri.

Elemen ini harus diperhatikan dalam setiap fase pelayanan publik mulai dari penyusunan kebijakan pelayanan, desain struktur organisasi pelayanan, sampai pada manajemen pelayanan untuk mencapai tujuan akhir dari pelayanan tersebut. Dalam konteks ini, pusat perhatian ditujukan kepada aktor yang terlibat dalam setiap fase, termasuk kepentingan aktor-aktor tersebut, apakah para aktor telah benar-benar mengutamakan kepentingan publik diatas kepentingan-kepentingan yang lain. Misalnya, dengan menggunakan nilai-nilai moral yang berlaku umum (*six great ideas*) seperti nilai kebenaran (*truth*), kebaikan (*goodness*), kebebasan (*liberty*), kesetaraan (*equality*), dan keadilan (*justice*).<sup>14</sup>

Pada fakta dilapangan sering sekali muncul berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah, antara lain yaitu Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan. Adapun bentuk pelayanan publik yang merupakan bentuk pelanggaran hak masyarakat diantaranya: Pungutan liar (pungli) terhadap pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte kelahiran, Izin Usaha atau Surat Izin Mengemudi dan pelayanan publik lainnya.

Maraknya pungutan liar (pungli) terhadap contoh diatas misalnya dalam pembuatan KTP, yang membuat masyarakat enggan untuk mengurus Administrasi Kependudukan dan Keluarga Berencana dengan aparat pelaksana di tingkat kecamatan/ desa belum lancar karena terkendala oleh ketersediaan sarana komunikasi cepat akses internet *on line* yang belum tersedia di kecamatan sehingga informasi/instruksi yang harus disampaikan kecamatan kepada desa/kelurahan yang selanjutnya kepada masyarakat memakan waktu lama, demikian pula sebaliknya.

---

<sup>14</sup><https://fia-ub.blogspot.com/2015/10/etika-pelayanan-publik-dalam-pengurusan.html>, diakses pada tanggal 25 Januari 2020

Hal ini juga mengakibatkan banyak masyarakat yang belum tahu tentang prosedur, syarat, waktu dan biaya pembuatan KTP, sehingga dalam pelaksanaan di lapangan terjadi penyimpangan-penyimpangan. Biaya yang lebih tinggi dari biaya yang sewajarnya. Pelayanan publik itu sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan.

Pelayanan kesehatan juga masih banyak terjadi pelanggaran dimana terjadi warga yang meninggal hanya karena tidak mampu membayar retribusi rumah sakit. Begitu pula di dalam pelayanan pendidikan, masih ditemukan anak-anak yang terpaksa tidak meneruskan sekolah karena orangtuanya tidak mampu membayar biaya sekolah, padahal cukup jelas amanah di dalam peraturan perundang-undangan bahwa pemerintah wajib membiayai pendidikan dasar 9 tahun (SD dan SMP). Pengurusan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk masih dirasakan mahal dan prosesnya lama.

Contoh diatas merupakan kasus pelanggaran hak asasi yang dilakukan oleh pelayan publik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Dari fenomena klasik ini bisa dikatakan bahwa perilaku mal administrasi yang dilakukan pelayanan publik dengan adanya pungutan liar merupakan bentuk korupsi itu bisa di pengaruhi setidaknya oleh tiga hal;

1. Petugas yang memberi sinyal, kalau mau cepat harus ada biaya tambahan. Petugas menjadi posisi yang menerima suap dan memberikan peluang masyarakat untuk melakukan hal itu. Petugas nampaknya sengaja memberi kabar bahwa proses pembuatan lama, padahal tidak lama. Atau dengan bentuk yang lain hingga muncul uang pelicin.
2. Masyarakat itu sendiri. Masyarakat yang menginginkan agar KTP itu jadi, maka rela untuk memberikan biaya tambahan. Padahal sejatinya dia tahu biaya retribusi yang sebenarnya. Tapi seolah tak berdaya, hingga memberi biaya tambahan. Posisi ini sebagai penyogok atau penyuap.
3. Pengawasan yang lemah. Ini berkait dengan peraturan yang ada yang masih memungkinkan celah terjadinya suap menyuap (biaya tambahan) dalam proses pembuatan KTP. Hampir bisa di pastikan, uang pelicin di atas masuk ke kantong oknum itu. Tak mungkin masuk menjadi retribusi KTP karena besar kecilnya sudah di tentukan oleh Perda (Peraturan daerah). Sedikit-sedikit, lama-lama juga menjadi bukit. Jamur kecil, tetapi ada di mana-mana. itulah pepatah yang pas untuk fenomena retribusi pembuatan KTP itu. Perilaku curang dalam hal ini mungkin

saja tidak merugikan negara. Tetapi tetap merupakan perilaku korupsi yang menyalahi peraturan, sejatinya merugikan rakyat sebagai pihak yang mestinya di layani dengan baik.<sup>15</sup>

#### 4. Penutup

##### 4.1 Kesimpulan

Melalui pembahasan sebelumnya, maka penulis mencoba membuat kesimpulan dari uraian yangtelah dikemukakan di atas. Permasalahan yang dihadapi dalam mencapai tujuan pengawasan pelayanan publik dan bentuk pelanggaran HAM dalam pelayanan publik adalah:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi pelayanan publik dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang baikakan dapat terlaksana apabila pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilaksanakan dengan baik pula. Pemerintahan yang baik akan lahir dari suatu pemerintahan yang bersih (*clean government*), transparansi dan akuntabilitas.Fungsi pelayanan publik dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang baikakan dapat terwujud apabila partisipasi, penegakan hukum, transparansi, daya tanggap, *Consensus Orientation Good Governance*, keadilan, *Effectiveness and Efficiency*, Akuntabilitas benar-benar dapat dilaksanakan dengan baik.
2. Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan, pendidikan, kesehatan merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negaraFakta dilapangan masih sering sekali terjadi berbagai masalah dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik yang merupakan bentuk pelanggaran hak masyarakat diantaranya pungutan liar (pungli) yang merupakan bentuk korupsi yang tidak dibenarkan oleh hukum apalagi pelakunya adalah pelayan publik. Perilaku mall administrasi yang dilakukan pelayanan publik dengan adanya pungutan liar tersebut merupakan bentuk pelanggaran HAM.

---

<sup>15</sup>Dadang Juliantara, (2005) *,Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayan Publik*,Yogyakarta :PEMBARUAN, Hal 3.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis mencoba menyampaikan saran-saran untuk pencapaian tujuan pengawasan dari penyelenggaraan pelayanan publik dan bagaimana pelayanan publik tidak melanggar HAM sebagai berikut

1. Agar pelayanan publik dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan dengan baik maka penyelenggara pelayanan publik harus menyusun dan menetapkan standar pelayanan, mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya serta bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
2. Pembinaan terhadap mental dan moral para pegawai penyelenggara dan pengawasan pelayanan publik yang melakukan korupsi dan pungutan liar harus diperkuat dengan pemahaman etika dan moral, sehingga dapat bekerja dengan tanggung jawab dan melayani masyarakat dengan sukarela. Mutu proses penyelenggaraan dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan agar segala bentuk pelanggaran mal administratif dan pungutan liar tidak terjadi lagi.

#### Daftar Pustaka

##### Buku:

- Dadang Juliantara, (2005), *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Iskratinah, (2007), "Pelaksanaan Fungsi Hukum Administrasi Negara", makalah.
- Mardiasmo, (2002), *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta, AND
- Peter Mahmud Marzuki, (2008), *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.



Philipus Hadjon, dkk( 1994), *Pengantar Hukum Adminsitrasi Indonesia* Jogjakarta: Gadjahmada Press.

Rahardjo Adisasmita, (2009), *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*, Makassar: PPKED .

Robert C. Salomon dan Ando Karo-Karo, (1987), *Etika Suatu Pengantar*, Jakarta: Erlangga

Sadjijono, (2008), *Memahami Beberapa Bab Pokok Hukum Administrasi*, Yogyakarta: Laksbang Pressindo.

Sedarmayanti, (2003), *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah)*, Bandung: Mandar Maju.

**Jurnal/ makalah:**

Lembaga Administrasi Negara Dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, *Akuntabilitas dan Good Governance* (2000), Jakarta.

Soewoto Mulyosudarmo, "Tinjauan Yuridis Terhadap Kekuasaan Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat", Makalah disampaikan dalam Forum Workshop tentang Revitalisasi Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Madiun 18-19 April 2000.

Tommy A. Legowo, (2005) "Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung, *Good Governance* dan Masa Depan Otonomi Daerah", *Jurnal Desentralisasi* Vol. 6 No. 4.

**Internet:**

<https://fia-ub.blogspot.com/2015/10/etika-pelayanan-publik-dalam-pengurusan.html>, diakses pada tanggal 25 Januari 2020