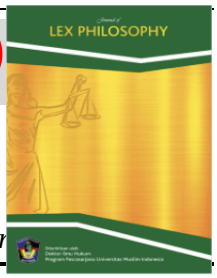
Journal of Lex Philosophy (JLP)
Volume 5, Nomor 1, Juni 2024
P-ISSN: 2722-1237, E-ISSN: 2722-2020
Website: http: pasca-umi.ac.id/index.php/jlp
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International Licer



Analisis Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Sebagai Sarana Mewujudkan Tata Kelola Yang Baik

M. Bahri Ahdar[1], Sufirman Rahman[2] & Askari Razak[1]

[1]*Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia*
[2]*Magister Ilmu Hukum, Universitas Muslim Indonesia*
[*]*Koresponden Penulis, E-mail*: mbahri.ahdar@umi.ac.id

Submitted: 22 Pebruari 2024; Revised: 1 April 2024; Accepted: 5 April 2024

ABSTRAK
Tujuan penelitian menganalisis pelayanan publik yang baik sebagai sarana mewujudkan good governance dan konsep negara kesejahteraan Dan Mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan publik yang baik demi mewujudkan suatu penyelenggaraan pemerintahaan yang baik (good governance) dalam sistem ketatanegaraan. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Hasil penelitian bahwah Bentuk pelayanan publik yang baik sebagai sarana mewujudkan good governance dapat terwujud jika dalam pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundangan yang telah dibuat. Pembuatan peraturan ataupun kebijakan tersebut juga harus memperhatikan tata cara prosedur pembuatan peraturan atau kebijakan yang baik. 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 berkait dengan pelayanan publik yang sesuai dengan good governance. Unsur pertama adalah keterbukaan, unsur ini membawa konsekuensi kepada pemerintah untuk tidak menyampaikan berbagai informasi yang selayaknya diterima oleh warga masyarakat.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik; Tata Kelolah; Pemerintahan*

ABSTRACT
The research objective is to analyze good public services as a means of realizing good governance and the concept of a welfare state and to know and analyze the implementation of good public services in order to realize good governance in the state administration system. The method used is normative legal research. The results of the research show that good forms of public service as a means of realizing good governance can be realized if the implementation is in accordance with the laws and regulations that have been made. Making regulations or policies must also pay attention to good procedures for making regulations or policies. Thus, obeying each other's rules is the best thing for realizing the goals of the regulations themselves. There are several elements that must be considered and complied with in relation to public services that are in accordance with good governance. The first element is openness, this element has consequences for the government not to convey various information that should be received by citizens.

Keywords: *Public service; Governance; Government*

PENDAHULUAN

Pembicaraan mengenai good governance memang bukan merupakan hal yang baru, namun hal ini selalu menarik untuk dibahas. Jika kita dalami, dalam konsep good governance terdapat banyak unsur, namun penulis akan membatasi hanya pada keterkaitannya dengan pelayanan publik (Febriansyah & Perkasa, 2022). Hal ini dikarenakan pelayanan publik yang baik merupakan hak dan dambaan bagi setiap warga negara. Namun dalam kenyataannya hingga saat ini, pihak pemerintah masih belum dapat memberikan pelayanan publik yang baik, sehingga mengakibatkan masyarakat menderita kerugian (Dewi, 2016).

Sebagai wujud konkrit, dapat diajukan data laporan pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman berkait dengan pelayanan publik yang buruk (maladaministrasi) yang mereka terima dan menimbulkan kerugian. Selama tahun 2013 Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga yang berwenang untuk menerima laporan pengaduan berkait dengan pelayanan publik, telah menerima sebanyak 3.621 laporan. Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa perlu untuk memperoleh haknya atas pelayanan publik yang baik, maka mereka menggunakan sarana Ombudsman sebagai lembaga tempat mereka mengadu (Pambudi, 2023).

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (Peso & Pranoto, 2022). Keberadan Ombudsman sebagai lembaga yang menerima pengaduan dari masyarakat seolah senbagai cahaya terang bagi masyarakat yang mendapat pelayanan publik yang buruk (Sebayang & Hartati, 2021).

Ombudsman yang awalnya bernama Komisi Ombudsman Nasional yang lahir berdasar Keppres Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional hingga terbentuknya Ombudsman Republik Indonesia yang berdasar pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tersebut, telah mendapat tempat di hati masyarakat. Bahkan sekarang, setiap provinsi sudah memiliki Kantor Perwakilan (Goei, 2021).

Pelayanan publik yang baik oleh pemerintah sebenarnya juga merupakan wujud niat baik dari pemerintah untuk memberikan kesejahteraan bagi warganya. Harapannya dengan adanya pelayanan publik yang baik tersebut (Nuriyanto, 2015), Masyarakat merasa senang, puas serta merasa memperoleh apa yang menjadi haknya dan ini merupakan kewajiban pemerintah untuk mewujudkannya. Dengan demikian, bahwa pelayanan public yang baik merupakan hak asasi manusia berkait masalah untuk memperoleh keadilan. Artinya bahwa, keadilan dalam memperoleh pelayanan publik tidak boleh membedakan antara warga negara yang satu dengan warga negara yang lain apapun alasannya baik agama, warna kulit, bahasa dan sebagainya sepanjang penerima layanan publik tersebut telah memenuhi ketentuan umum yang berlaku (Widanti, 2022).

Atas dasar rasa tanggung jawab negara yang besar, maka pada tanggal 18 Juli 2009, telah disahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan maksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik (Anedea, 2020).

Meskipun telah diundangkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, namun dengan melihat masih banyaknya laporan pengaduan kepada Ombudsman Republik Inonesia (ORI), menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan pemerintah masih buruk, yang mengakibatkan good governance belum terwujud (Triono, 2015). Untuk itu perlu dianalisis bagaimanakah pelayanan publik yang baik sebagai sarana mewujudkan good governance dan konsep *welfare state*. Suatu negara yang menerapkan konsep negara *Welfare State* harus mempunyai kebijakan publik yang berisikan bantuan, perlindungan, pelayanan, atau pencegahan terhadap problematika social, termasuk dibidang bantuan hukum. Sistem ini menuntut tanggung jawab nyata dari Negara dalam mensejahterakan warga Negara melalui campur tangan penuh dari penyelenggara pelayanan publik mencakup segala pembangunan di bidang-bidang yang mengarah pada perwujudan kesejahteraan masyarakat yang maksimum. Hal ini dilakukan dengan mengutus negara dengan kewenangannya untuk turut serta dalam segala urusan dan kegiatan masyarakat sehubungan dengan asas legalitasnya.

Sebagai negara hukum yang juga menganut konsep *Welfare State*, dapat disimpulkan melalui penjelasan dalam Undang-Undang Dasar 1945, bahwa Indonesia menggunakan model minimal sebagai gambaran konsep Welfare. Dalam menerapkan Konsep *Welfare State* terhadap pelayanan publik dibidang bantuan hukum dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakatnya dapat ditemukan dalam Pasal 23 ayat (1) yang menyatakan bahwa Pengelolaan anggaran dan keuangan pemerintah harus diprioritaskan untuk kesejahteraan rakyat Artinya pembangunan- pembangunan di sektor ekonomi, pendidikan, kesehatan dan industri harus peningkatan kesejahteraanwarga masyarakatnya. Dalam hal ini dibidang bantuan hukum juga harus diprioritaskan anggarannya. Selanjutnya, ketentuan dalam Pasal 31 menyatakan dengan tegas bahwa, negara mengatur hak rakyat atas pendidikan dan kewajiban negara untukmemberikan pendidikan setinggi-tingginya. membicarakan tentang kesiapan pemerintah Indonesia dalam pemenuhan kesejahteraan publik, masih terdapat kelalaian dalam penyelenggaraannya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian 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 normatifnya.[90] 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 hukum.

PEMBAHASAN

A. Pelayanan Publik Yang Baik Sebagai Sarana Mewujudkan *Good Governance* Dalam Konsep Negara Kesejahteraan

Pelayanan publik merupakan sebuah element bagi pemerintah untuk menjalanakan tugas utama dalam hal mengayomi dan melindungi segenap warga Negara yang keterjamian 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 (Prihartono, 2023).

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 pemerintaha (Herizal, Mukhrijal & Wance, 2020). 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 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) berbunyi : "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 keterselenggaraanya 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 adalahn :

1. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. 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 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 senbagai mana mestinya pelyanan 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 Inonesia (ORI), membuktikan bahwa di dalam sebuah pelayanan publik yang telah dilakukan oleh segenap jajaran kepemerintahan 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[92]. 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 asas. Seperti yang dikemukakan oleh Ludwig von Bertalanffy memberikan arti dari sistem ialah sebagai "a complex of elements in mutual interaction".[94] 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 system 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 ditaati. 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 bahwa[96], 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 agarpenciptaan 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:

1. 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 bertentangan, dan merencanakan segala peluang-peluang kebijakan baru;
2. 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;
3. Rekomendasi, dengan memberikan suatu estimasi tingkat risiko dan ketidakpastian, mengenali eksternalitas serta akibat ganda, melihat sebuah tanggung jawab administratif bagi implementasi kebijakan;
4. Pemantauan, memberikan sebuah penilaian tingkat kepatuhan, mencari dan menemukan segala sebab akibat yang tidak diinginkan dari kebijkan serta program, identifikasi suatu hambatan dan rintangan dari implementasi, dan menemukan letak pihak-pihak yang bertanggung jawab pada setiap tahap proses kebijakan.

Dengan demikian dengan melihat sebuah tahapan dalam proses penganalisaan dari tahapan proses penganalisaan proses analis publik untuk dapat tercapai kebijakan publik yang mengedepankan pada prinsip Good Governanceharus 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 ermessenadalah sarana pelengkap pada asas legalitas, serta ini merupakan sebuah konsekuensi 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 tetapijuga dituntut untuk dapat mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat. Pada hal ini dimana Negara memiliki peranan

penting dalam proses kesejahteraan yang baik.

B. Implementasi Pelayanan Publik Yang Baik Demi Mewujudkan Suatu Penyelenggaraan Pemerintahaan Yang Baik (*Good Governance*) Dalam Sistem Ketatanegaraan

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 pelangaran akan sebuah penyimpangan, maka diperlukannya ada suatu lembaga pegawasan independent 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, 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 system 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:[99]

1. bahwa pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajiban harus berdasar hukum atau peraturan perundang-undangan;
2. adanya jaminan terhadap hak asasi manusia;
3. adanya pembagian kekuasaan;
4. 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 kadilan 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 meurpakan 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 mengingat, 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 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 itupunberharap 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 berhatihati 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 ada.[100]

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.

KESIMPULAN

1. Bentuk pelayanan publik yang baik sebagai sarana mewujudkan *good governance* dapat terwujud jika dalam pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundangan yang telah dibuat. Pembuatan peraturan ataupun kebijakan tersebut juga harus memperhatikan tata cara prosedur pembuatan peraturan atau kebijakan yang baik. 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 berkait dengan pelayanan publik yang sesuai dengan *good governance*. Unsur pertama adalah keterbukaan, unsur ini membawa konsekuensi kepada pemerintah untuk tidak menyampaikan berbagai informasi yang selayaknya diterima oleh warga masyarakat.

2. Implementasi Pelayanan publik yang baik (*good governance*) dalam sistem ketatanegaraan yaitu dapat tercapai apabila pada sebuah implementasi pelaksanaannya sesuai dengan apa yang di amantkan oleh peraturan perundang-undangan yang telah disepakati bersama. 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 menajadikan Negara maju.

SARAN

1. 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.
2. 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 periodic dan penegakannya haruslah betul-betul dilaksanakan dan dijalankan sebagai mana mestinya, dengan demikian para pelayan publik semakin professional dan berhati-hati pada setiap tugasnya, tidak melakukan pelanggaran.
3. Selain itupun setiap warga masyarakat harus mendapat sosialisasi yang lebih banyak waktu dan kesmepatannya baik di tingkat kelurahan dan kecamatan, agar bisa mengawasi, mengingat pemerintah dan masyarakat merupakan satu kesatuan paket yang tidak dapat dipisahkan dan saling berkait demi terwujudnya pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan *good governance*.

DAFTAR PUSTAKA

Anedea, T. (2020). Kajian Teoritis Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dihubungkan Dengan Profesionalitas Dalam Penyelenggaraan Birokrasi. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, *7*(1), 19-36.

Dewi, D. A. S. (2016). Analisis Yuridis Pelayanan Publik Yang Baik Sebagai Sarana Mewujudkan Good Governance Dalam Konsep Welfare State (Juridical Analysis Of Good Public Service In Order To Create Good Governance In The Concept Of Welfare State). *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan*, *5*(2), 169-187.

Febriansyah, Z., & Perkasa, S. (2022). Fungsi Filsafat Hukum Dalam Pembentukan Aturan Pelayanan Publik yang Berkeadilan. *Rampai Jurnal Hukum (RJH)*, *1*(2), 11-19.

Goei, G. (2021). Kekuasaan Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Memastikan Hak Setiap Orang Bebas Dari Penyiksaan Dan Perbuatan Merendahkan Derajat Manusia. " *Dharmasisya" Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, *1*(1), 31.

Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, *1*(1), 24-34.

Nuriyanto, N. (2015). Membangun Budaya Hukum Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat. *INTEGRITAS*, *1*(1), 15-36.

Pambudi, A. S. (2023). Permasalahan Pelayanan Publik Dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, *13*(2), 128-141.

Peso, H. D., & Pranoto, E. (2022). Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal JURISTIC*, *3*(01), 59.

Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, *14*(2), 192-201.

Sebayang, R. A. B., & Hartati, H. (2021). Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, *2*(2), 63-75.

Triono, A. (2015). Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Daerah. *SOSIOLOGI: Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Sosial dan Budaya*, *17*(1), 65-76.

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, *3*(1), 73-85.

.

.