

**LAPORAN PENELITIAN**  
**KAJIAN PANCASILA PADA UNDANG-UNDANG PELAYANAN PUBLIK**



**BADAN PEMBINAAN IDEOLOGI PANCASILA**



**DISUSUN OLEH:**

**TIM PENELITIAN:**

<b>Dr. Hj. Erlina, S.H., M.H.</b>	<b>(Ketua)</b>
<b>Lies Ariany, S.H., M.H.</b>	<b>(Anggota)</b>
<b>Eka Yulia Rahmah</b>	<b>(Anggota)</b>
<b>Sri Aulia Ulfah</b>	<b>(Anggota)</b>

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**FAKULTAS HUKUM**

**BANJARMASIN**

**2019**

**DAFTAR ISI**

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	1.1 Latar Belakang .....	1
	1.2 Rumusan Masalah .....	3
	1.3 Tujuan Penulisan.....	3
	1.4 Metodologi .....	3
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
	2.1 Prinsip Universal Pelayanan Publik dan Nilai-Nilai Pancasila..	5
	2.2 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik....	10
<b>BAB III</b>	<b>ANALISIS</b>	
	3.1 Analisis filosofis, sosiologis dan yuridis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.....	14
	3.2 Keterkaitan Antara Dasar Pertimbangan dengan Materi Muatan .....	15
	3.3 Asas Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan dan Materi Muatan.....	19
	3.4 Konsistensi, Koherensi dan Korespondensi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan Nilai-Nilai Pancasila .....	23
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP</b>	
	4.1 Kesimpulan .....	35
	4.2 Rekomendasi.....	35

## DAFTAR PUSTAKA

### DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Penjabaran Materi Pertimbangan dalam Materi Muatan UU Pelayanan Publik

### LAMPIRAN

1. **Implementasi nilai-nilai Pancasila, prinsip-prinsip umum pelayanan publik pada UU Nomor 25 Tahun 2009**
2. **Matrik Kajian Pancasila Pada Undang-Undang Pelayanan Publik**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berangkat dari ideologi dan dasar dalam kehidupan berbangsa dan bernegara kita yaitu Pancasila dimana nilai-nilai Pancasila harus di aktualisasikan dalam setiap aspek kehidupan bernegara agar Pancasila selalu relevan dengan fungsinya memberikan pedoman bagi pemecahan masalah dalam hal kebijaksanaan pemerintah baik pusat maupun daerah.

Selain itu, Sebagai mana mandat yang telah diberikan oleh *founding fathers* yang tertuang dalam Konstitusi, yakni dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam alenia keempat yang menyatakan bahwa Tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia salah satunya adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini menyiratkan bahwa Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memenuhi semua kebutuhan warga negara melalui sistem pemerintahan yang baik.

Dalam rangka pemenuhan hak-hak masyarakat, pelayanan publik menjadi salah satu sektor penting dalam pemerintahan baik pusat maupun daerah dengan nilai-nilai Pancasila yang juga harus terkandung didalamnya yakni sila ke-4, yang berbunyi “Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan perwakilan”. Pemberian pelayanan publik merupakan implikasi dari fungsi pemerintah sebagai wakil sekaligus pelayan dari masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Hal tersebut tercermin pada masa pemerintahan Presiden RI ke- 6 Bapak DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono yang telah melahirkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dibentuk dengan 4 (empat) tujuan.<sup>1</sup> *Pertama*, dapat memberikan batasan dan hubungan yang jelas terhadap hak, kewajiban, tanggung jawab dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Kedua*, dapat mewujudkan

---

<sup>1</sup>Muhammad Ridha Rachmatullah. *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. 2019. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>. Diakses pada tanggal 20/11/2019.

pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik. *Ketiga*, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. *Keempat*, dapat memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik.

Sejak lama kinerja pelayanan publik selalu menjadi sorotan karena lingkup pelaksanaannya yang bersinggungan langsung dengan masyarakat sehingga masyarakat dapat langsung merasakan pelayanan publik yang diberikan. Sampai saat ini permasalahan pelayanan publik belum berkurang meskipun upaya pemerintah dalam memperbaiki pelayanan publik terus digambarkan.

Berdasarkan data dari Ombudsman, Tingkat Laporan Permasalahan Pelayanan Publik sampai saat ini cukup tinggi yakni mencapai 79% yang membuktikan bahwa masyarakat telah sadar akan pentingnya partisipasi mereka dalam hal pengawasan pelayanan publik. Disisi lain, Banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui pelayanan pengaduan di instansi terkait, media massa, maupun Ombudsman. Akan berakibat pada citra yang kurang baik terhadap pemerintah mengingat pemerintah adalah pemangku utama yang dipandang masyarakat yang mampu melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Nilai-nilai etika pancasila yang seharusnya dilaksanakan dan menjadi landasan berbuat bagi bangsa Indonesia dalam mencapai cita-citanya masih belum seluruhnya terwujud. Selama bangsa Indonesia memiliki kehendak bersama untuk membangun bangsa di atas dasar filosofis nilai-nilai pancasila, seharusnya segala kebijakan dalam Negara terutama dalam melakukan suatu pembaruan-pembaruan dalam Negara dalam proses reformasi dewasa ini.<sup>2</sup>

Mengingat hal tersebut sudah barang tentu perlu adanya kajian nilai-nilai Pancasila dalam evaluasi dan upaya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dari segi pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik.

---

<sup>2</sup>Johan Bhimo Sukoco dan Wulan Kinasih, *Internalisasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berbasis Paradigma New Public Service*. Makalah pada seminar nasional : Aktualisasi Nilai-Nilai Pancasila di Era Reformasi. ISSN 2598-6384, hlm. 23.

## **1.2 Permasalahan**

1. Bagaimana Analisis filosofis, sosiologis dan yuridis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?
2. Bagaimana konsistensi, koherensi dan korespondensi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan nilai-nilai Pancasila?

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

1. Analisis filosofis, sosiologis dan yuridis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Analisis konsistensi, koherensi dan korespondensi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan nilai-nilai Pancasila.

## **1.4 Metodologi**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *socio-legal* dengan menggunakan pendekatan interdisipliner antara aspek penelitian normatif dengan pendekatan sosiologis, namun tetap memakai cara analisis kualitatif yang difokuskan pada aspek-aspek normatif dari kehidupan sosial. Analisis data dilakukan secara kualitatif yakni dengan menganalisis suatu data bukan angka secara mendalam dan holistik, dengan menggunakan metode deskriptif analitis yaitu penelitian yang dilakukan untuk dapat memperoleh gambaran serta rincian yang sistematis tentang permasalahan yang akan diteliti. Analisis didasarkan pada gambaran dan fakta yang diperoleh, kemudian dilakukan analisa secara cermat bagaimana menjawab permasalahan.

Metode *socio legal* yang dilakukan menggunakan *Regulatory Impact Analysis* (RIA), merupakan alat analisis dan evaluasi suatu kebijakan (regulasi maupun non-regulasi) yang akan dibuat atau yang sudah diberlakukan untuk dilakukan

evaluasi.<sup>3</sup> Dalam hal ini kajian dan evaluasi terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yang mendukung permasalahan yang diteliti. Bahan hukum primer adalah bahan hukum mengikat yang terdiri atas Pancasila sebagai dasar Negara, peraturan perundang-undangan, peraturan daerah, risalah resmi, dan dokumen resmi negara.

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang berupa buku-buku, hasil penelitian, jurnal ilmiah, dan internet. Sedangkan bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang dapat menjelaskan baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder yang berupa kamus dan ensiklopedia.

## **BAB II**

---

<sup>3</sup> Fendi Setyawan, 2019, *Kajian dan Evaluasi Regulasi yang bertentangan dengan Nilai-Nilai Pancasila*, disampaikan pada kegiatan BPIP, Jakarta 15-16 November 2019, Slide 4

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.a Prinsip Universal Pelayanan Publik dan Nilai-Nilai Pancasila

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, sebagaimana dikemukakan bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.<sup>4</sup>

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari biro krat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.<sup>5</sup>

Pelayanan menurut Kamus Webster's New World College berarti (1) *work done for a master or feudal lord*; dan (2) *work done or duty performed for another or others*. Pengertian ini mengandung empat dimensi pelayanan, yakni: yang dilayani, yang melayani, sumber legitimasi pelayanan, dan bentuk aktivitas pelayanan (yang mengandung serangkaian tugas) itu sendiri. Sedangkan untuk istilah *publik service*, Kamus Webster's New World College Dictionary memberikan dua makna, yakni: (a) *employment by the government, especially through civil service employee*; (b) *some service performed for the publik with no direct charge, as by a private corporation*.<sup>6</sup>

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan

---

<sup>4</sup>Abdul Mahsyar, *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*, jurnal Otoritas Vol. I, No. 2, Oktober 2011, hlm. 82.

<sup>5</sup>*Ibid.*

<sup>6</sup>Alamsyah. 2011. *Karakteristik Universal Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Teoritik*. Jurnal Borneo Administrator, Vol.7 No 3 Tahun 2011, hlm. 356.

berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.<sup>7</sup>

Pelayanan publik sebagai: setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan pemerintah, individu, organisasi, dan yang lainnya (*the others*) dalam rangka merespon tuntutan individu, kelompok, organisasi, dan yang lainnya (*the others*) yang bersangkutan dengan kepentingan keseluruhan populasi penduduk. Menurut definisi ini, siapa yang melayani tidaklah penting. Yang penting adalah apa dan bagaimana kepentingan keseluruhan populasi penduduk direspon aktor-aktor yang berpotensi menjadi pelayan publik.<sup>8</sup>

Karakteristik pelayanan publik secara universal mencakup<sup>9</sup>: 1). Berorientasi pelayanan publik, keputusan-keputusan yang diproduksi pihak yang berwenang terkait dengan pelayanan publik harus mendahulukan kepentingan publik dan nilai-nilai publik; 2). Para pelayan publik tidak boleh bebas nilai, harus berpihak pada kepentingan publik; 3). Proses partisipatif, memberdayakan, fast, flexible dan friendly, ekonomis, efisien, efektif dan produktif, berkeadilan sosial dan ekologis, akuntabel, responsive dan transparan. Menekankan arti penting pelayanan publik sebagai proses yang non mekanis, tetapi relasi dinamis antara manusia dengan kelompoknya, manusia dengan alam sekitar, dan manusia dengan struktur-struktur ekonomi politik yang dibentuk dalam rangka pengaturan kehidupan bersama. 4). Mempertimbangkan etika tertentu. Walau peran manusia sebagai pelayan publik diatur dalam kerangka sistem tertentu mekanis, tetapi ia tetap tidak bisa menghilangkan keberadaan nilai-nilai moral yang akan menjadi lem perekat beragam komponen dalam sistem pelayanan publik. 5) dibangun atas dasar aturan hukum dan kesepakatan dibuat. Pelayanan publik harus berbasis hukum positif karena bagian dari penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan yang berlandaskan *rule of the law*.

---

<sup>7</sup>Abdul Mahsyar, *Op.cit.* hlm. 83.

<sup>8</sup>*Ibid*, hlm. 357.

<sup>9</sup>Alamsyah. 2011. *Karakteristik Universal Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Teoritik*. Jurnal Borneo Administrator, Vol.7 No 3 Tahun 2011, hlm. 366- 368.

Semula Pelayanan publik dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.<sup>10</sup>Namun telah terjadi perubahan bahwa pelayanan publik tidak hanya di selenggarakan oleh pemerintah saja tetapi juga dari lembaga independen atau non pemerintah.

Paradigma New Publik Service menempatkan pengguna layanan publik sebagai warga Negara (*citizen*), dimana hak dalam pemenuhan kebutuhan publik idealnya perlu dilayani dengan baik. Hal ini perlu diwujudkan untuk mencapai pelayanan publik sesuai dengan prinsip keadilan, kesetaraan dan responsivitas. Untuk mencapainya diperlukan pemahaman nilai-nilai falsafah bangsa dalam setiap sendi pelayanan publik.<sup>11</sup>

Konsep paradig *New Publik Services* dibangun dari konsep-konsep, antara lain : 1). Teori *democratic citizenship*, 2). model komunitas dan *civil society*, 3). Organisasi *humanism*, dan postmodern ilmu administrasi publik. Sementara itu, Denhardt and Denhardt menyebutkan terdapat tujuh ide pokok dalam paradig *New Publik Service* ini, antara lain : 1). *Serve Citizen, Not Customers*, 2). *Seek the Publik Interest*, 3). *Value Citizenship over enterprenurship*, 4). *Think Strategically, Act Democratically*, 5). *Recognized that Accountability is not Simple*, 6). *Serve rather than Steer*, dan 7). *Value people, not just productivity*.<sup>12</sup>

Internalisasi Sila I : Ketuhanan Yang Maha Esa: Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik idealnya perlu memperhatikan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, menghindari diskriminasi dalam pelayanan publik, terutama menyangkut agama atau kepercayaan. Sila Ketuhanan Yang Maha Esa mengandung nilai bahwa Negara yang didirikan sebagai pengejawantahan tujuan manusia sebagai makhluk Tuhan YME. Sehingga, segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan Negara bahkan moral penyelenggara Negara, politik Negara, pemerintah Negara, hukum dan

---

<sup>10</sup>Agus Dwiyanto. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. hlm. 14.

<sup>11</sup>Johan Bhimo Sukoco dan Wulan Kinasih, *Internalisasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berbasis Paradigma New Publikc Service*. Makalah pada seminar nasional : Aktualisasi Nilai-Nilai Pancasila di Era Reformasi. ISSN 2598-6384, hlm. 21.

<sup>12</sup>*Ibid*, hlm. 22.

peraturan perundang-undangan Negara, kebebasan dan hak asasi warga Negara harus dijiwai nilai-nilai Ketuhanan YME.<sup>13</sup>

Sila Kemanusiaan yang Adil dan Beradab : setiap aparatur harus menempatkan pengguna layanan publik selayaknya manusia, perlu menghormati dan melayani pengguna layanan publik secara ramah dengan prinsip-prinsip layanan yang baik.<sup>14</sup>

Sila Persatuan Indonesia : warga Negara dipersatukan dalam sebuah program pembangunan berbasis masyarakat yang membutuhkan partisipasi masyarakat, kerjasama, dan kearifan local setempat seperti gotong royong.<sup>15</sup>

Sila Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam Permusyawaratan / Perwakilan : nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan publik.<sup>16</sup>

Sila keempat mengandung nilai-nilai demokrasi dalam penyelenggaraan Negara dan pemerintahan, antara lain<sup>17</sup>:

- a. Negara adalah untuk kepentingan seluruh rakyat;
- b. Kedaulatan di tangan rakyat;
- c. Manusia Indonesia sebagai warga Negara dan warga masyarakat mempunyai kedudukan, hak dan kewajiban yang sama;
- d. Pimpinan kerakyatan adalah hikmat kebijaksanaan yang dilandasi akal sehat;
- e. Keputusan diambil berdasarkan musyawarah untuk mufakat oleh wakil-wakil rakyat.

Sila keadilan sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia : prinsip keadilan diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tanpa melihat status, jabatan atau SARA dalam pelayanannya.<sup>18</sup>

Konsep universal pelayanan publik terkait dengan pelayanan publik berorientasi kepentingan dan nilai-nilai publik, para pelayanan publik tidak boleh

---

<sup>13</sup>*Ibid*, hlm.23.

<sup>14</sup>*Ibid*, hlm.29.

<sup>15</sup>*Ibid*, hlm 31.

<sup>16</sup>*Ibid*, hlm 33.

<sup>17</sup> Teguh Prasetyo dan Abdul Halim Barkatullah, 2012, *Filsafat, Teori dan Ilmu Hukum; Pemikiran menuju masyarakat yang Berkeadilan dan Bermartabat*, Depok, Raja Grafindo Persada, hlm. 374-375.

<sup>18</sup>Johan Bhimo Sukoco dan Wulan Kinasih, *Op. Cit*, hlm.35

bebas nilai, pelayanan publik harus partisipatif dan memberdayakan, *fast, flexible, friendly*, ekonomis, berkeadilan sosial dan ekologis, akuntabel, responsive dan transparan, tindakan para pelayanan publik mempertimbangkan etika tertentu, sistem dan proses pelayanan publik dibangun atas dasar aturan, hukum dan kesepakatan tertentu.<sup>19</sup>

Good governance merupakan tata kelola organisasi secara baik dengan prinsip-prinsip keterbukaan, keadilan, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Beberapa karakteristik dari good governance yang dikemukakan oleh UNDP yakni: partisipasi, penegakan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, keadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. Salah satu pemicu terbentuknya good governance di Indonesia adalah semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas demokrasi, terancamnya hak asasi manusia, dan kurang efektifnya pemerintahan, sehingga masyarakat dengan kesadaran penuh meminta pemerintah untuk lebih bertanggungjawab dan adanya transparansi pejabat publik.

Indonesia merupakan Negara kesejahteraan (*welfare state*) sesuai dengan amanat pembukaan UUD 1945 dan pasal 34 UUD 1945. Konsekuensi dari Negara kesejahteraan adalah kewajiban bagi pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan umum, bertindak menyelesaikan seluruh problematika maupun dinamika yang sedang terjadi di tengah masyarakat. Dalam kerangka pemerintahan yang baik harus tercipta sinergi dan harmonisasi tiga komponen antara lain; pemerintah, masyarakat dan swasta. Maka kerjasama (*collaboration*) tiga komponen ini menjadi indikator dan eksekutor untuk mencapai tujuan abadi Negara kesejahteraan, yaitu kesejahteraan rakyat. Pun demikian, dalam pembangunan berkelanjutan kita temukan tiga pilar utama untuk mencapai keseluruhan tujuan dan target dengan indikator-indikatornya, yaitu pembangunan manusia, pembangunan ekonomi sosial, dan pembangunan lingkungan. Dalam pengembangan kerangka pemerintahan yang baik dan pembangunan berkelanjutan sudah di masukkan pada daerah-daerah hingga desa sekalipun, yang tujuannya tidak lain adalah untuk mempercepat pembangunan yang berkemajuan,

---

<sup>19</sup>Alamsyah. *Op. Cit*, hlm. 353.

kemandirian, berkesejahteraan, dan berkeadilan. Dengan demikian, implikasi dari Negara kesejahteraan (*welfare state*) adalah kesejahteraan publik (*publik welfare*).<sup>20</sup>

Pemahaman bahwa masyarakat adalah pemilik pelayanan publik maka sudah seharusnya masyarakat diikutsertakan dalam membuat keputusan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Melibatkan masyarakat dalam membuat keputusan yang berhubungan dengan pelayanan publik akan mendapat banyak keuntungan seperti peningkatan kualitas kebijakan publik dan kebijakan yang dihasilkan secara demokratis akan semakin menguatkan kapasitas kelembagaan pemerintah.<sup>21</sup>

Aktualisasi sila kerakyatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia bertitik tolak pada arti penting peran masyarakat, mulai dari merumuskan kriteria pelayanan, cara pemberian pelayanan, mengatur keterlibatan masing-masing, mengatur mekanisme pengaduan masyarakat, pengawasan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik agar dapat bersama-sama membangun komitmen menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.<sup>22</sup>

## **2.b Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan landasan yuridis bagi pengembangan pelayanan publik di Indonesia Pasal 1 ayat (1) mendefinisikan Pelayanan publik sebagai 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Serta yang menyelenggarakan pelayanan publik menurut pasal 1 ayat (2) yaitu setiap istitusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga

---

<sup>20</sup><https://www.kompasiana.com/almukhollissigian/5d19ca2a097f362c6624ccf2/tata-kelola-pemerintahan-yang-baik-good-governance-dalam-pembangunan-berkelanjutan-sdgs?page=all>, diakses tgl 25 November 2019

<sup>21</sup>Nuriyanto, *Rembug Pelayanan Publik sebagai Aktualisasi Pelayanan Publik Berlandaskan Demokrasi Pancasila*, Jurnal Konstitusi, Volume 12, No.2, Juni 2015, hlm.294.

<sup>22</sup> *Ibid*, hlm. 303.

independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan diberikan oleh instansi pemerintah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memuat asas-asas, yaitu :

1. Asas pengayoman

Setiap peraturan perundang-undangan haruslah berfungsi memberikan perlindungan dalam rangka menciptakan ketentraman masyarakat. Dalam materi muatan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah terpenuhi asas pengayoman tersebut, meskipun dirasa masih belum maksimal, sebab masih banyak warga negara atau penduduk yang merasa belum mendapatkan jaminan atas perlindungan hak dalam pelayanan publik.

2. Asas Kemanusiaan

Dalam materi muatan Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada dasarnya telah memenuhi asas kemanusiaan, yang mana mengharuskan setiap materi muatan peraturan perundang-undangan mencerminkan perlindungan dan penghormatan akan hak-hak asasi manusia, harkat, dan martabat tiap-tiap warga negara dan penduduk secara proporsional.

3. Asas kebangsaan

Berdasarkan asas kebangsaan dalam materi muatan undang-undang haruslah mencerminkan sifat dan watak kepribadian Indonesia yang pluralistik dengan tetap menjaga prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Jika melihat dalam Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka asas ini dapat dikatakan telah terpenuhi.

4. Asas kekeluargaan

Asas kekeluargaan mengharuskan bahwa setiap materi muatan perundang-undangan itu haruslah mencerminkan prinsip musyawarah untuk mencapai mufakat dalam tiap pengambilan keputusan. Dalam Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik asas ini dapat dikatakan belum terpenuhi sepenuhnya, misalnya saja dalam penyusunan dan perencanaan standar pelayanan publik, belum melibatkan warga negara dan penduduk dalam pembentukannya.

5. Asas kenusantaraan

Asas kenusantaraan dalam materi muatan perundang-undangan tercermin jika suatu peraturan perundang-undangan tersebut memperhatikan kepentingan seluruh wilayah Indonesia, termasuk materi muatan dalam peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh daerah harus mampu dianggap sebagai bagian dari sistem hukum nasional yang bersumber dari Pancasila. Jika melihat dalam materi muatan Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka masih banyak muatan pasal dan ayat yang belum sepenuhnya mencerminkan nilai-nilai dari Pancasila.

6. Asas bhinneka tunggal ika

Bahwa dalam materi muatan peraturan perundang-undangan itu haruslah memperhatikan keragaman penduduk, agama, suku dan golongan, kondisi khusus daerah, dan budaya khususnya yang menyangkut hal yang sensitif dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

7. Asas keadilan

Asas keadilan dalam materi muatan peraturan perundang-undangan mengharuskan bahwa setiap peraturan perundang-undangan itu haruslah mencerminkan keadilan secara proporsional bagi tiap warga negara tanpa terkecuali. Dalam materi muatan Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, asas ini belum dapat dipenuhi secara sepenuhnya, sebab masih banyak terdapat kasus-kasus dimana warga negara atau penduduk belum mendapatkan keadilan atas hak-haknya dalam sektor pelayanan publik.

8. Asas kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan  
Asas kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan maksudnya bahwa setiap materi muatan peraturan perundang-undangan tersebut tidaklah boleh memuat hal-hal yang bersifat membedakan berdasar latar belakang agama, suku, ras, golongan, gender, atau status sosial. Dalam materi muatan Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, asas ini dapat dikatakan telah terpenuhi.
9. Asas ketertiban dan kepastian hukum  
Asas ketertiban dan kepastian hukum adalah bahwa setiap materi muatan peraturan perundang-undangan itu haruslah mampu menciptakan ketertiban dalam masyarakat melalui adanya jaminan atas kepastian hukum. Jika melihat dalam materi muatan Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka asas ini belum dapat terpenuhi.
10. Asas keseimbangan, keselarasan, dan keserasian  
Asas keseimbangan, keselarasan, dan keserasian adalah bahwa materi muatan peraturan perundang-undangan itu haruslah mencerminkan keseimbangan, keselarasan, dan keserasian antara kepentingan individu dan masyarakat dengan kepentingan bangsa dan negara. Maka, dalam materi muatan peraturan perundang-undangan harus mampu menyeimbangkan kepentingan bangsa dan negara, bukan kepentingan golongan atau penguasa, begitu pula dalam hal pelayanan publik, kebijakan-kebijakan yang dibuat haruslah pro terhadap kepentingan warga negara atau penduduk.

### **BAB III**

#### **ANALISIS**

- A. Analisis filosofis, sosiologis dan yuridis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;**
  - a. Analisis Filosofis

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan instrumen perundang-undangan yang lahir atas dasar amanat konstitusi negara Indonesia, yakni Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang mana telah menyebutkan perihal kewajiban negara dalam memajukan kesejahteraan umum dengan melayani setiap warga negara dan penduduk serta memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam hal pelayanan publik.

Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut dilahirkan untuk membangun rasa kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh para penyelenggara negara, dimana kegiatan pelayanan publik tersebut harus mampu diselenggarakan sesuai dengan harapan dan cita-cita serta tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia dalam hal peningkatan pelayanan publik yang menginginkan terciptanya kesejahteraan umum dan keadilan dalam segala bidang kehidupan. Inilah kemudian yang menjadi landasan filosofis lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

b. Analisis Sosiologis

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan sebuah upaya dalam mempertegas hak-hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan sektor pelayanan publik merupakan salah satu sektor vital dalam kehidupan bernegara, sehingga diperlukan suatu instrumen yang mengatur lebih lanjut mengenai hak-hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar. Sehingga, dalam upaya peningkatan kualitas dan jaminan penyediaan pelayanan publik tersebut haruslah sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam upayanya memberikan jaminan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta

melindungi warga negara dan penduduk dari adanya tindakan penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

c. Analisis Yuridis

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, bahwa pelayanan publik merupakan salah satu amanat dari konstitusi negara Indonesia, yang lebih rinci diatur dalam Pasal 5 Ayat (1), Pasal 18A Ayat (2), Pasal 20, Pasal 27, Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28H, Pasal 28I Ayat (2), dan Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, keterlibatan Indonesia dalam lingkup internasional, yakni dengan meratifikasi *International Covenant on Economic, Social, and Cultural rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya), *International Covenant on Civil and Political Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik), maka untuk mengisi kekosongan hukum mengenai pengaturan lebih lanjut tentang Pelayanan Publik, maka diperlukan undang-undang yang mengatur khusus tentang pelayanan publik. Hal inilah yang kemudian menjadi landasan yuridis lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang tentang Pelayanan Publik ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, diantaranya yaitu :

- a. Pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. Hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan



publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan yang jelas;4. Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Tabel I.

No.	Pertimbangan	Penjabaran di dalam materi Undang-Undang No 25 Tahun 2009
1.	Kewajiban Negara melayani warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban dasarnya	Dijabarkan didalam BAB IV Tentang HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN, yakni pada Pasal 15 Huruf a sampai dengan Huruf l, Pasal 16 Huruf a sampai dengan Huruf e.
2.	Membangun kepercayaan masyarakat	Dalam hal membangun kepercayaan masyarakat, maka pembuat undang-undang mengakomodasi hal tersebut dalam hak-hak masyarakat yang diatur dalam Pasal 18 Huruf a sampai dengan Huruf h.
3.	Tanggung jawab Negara dan korporasi	Adanya tanggung jawab negara dan korporasi disebutkan didalam Pasal 1 Ayat (2), dimana Negara dan korporasi termasuk salah satu penyelenggara pelayanan publik. Selain itu juga diatur dalam Pasal 8 Ayat (3) yang memuat tanggung

		jawab penyelenggara pelayanan publik. Namun, dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tidak memuat penjelasan lebih lanjut mengenai bentuk dan pembagian tanggung jawab yang dimiliki oleh negara dan korporasi dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik secara jelas.
4.	Meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik	Hal tersebut dijabarkan dalam Pasal 4 Huruf a sampai dengan Huruf l yang didalamnya memuat asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dimana dalam asas-asas tersebut juga termuat asas-asas umum pemerintahan dan korporasi.

- Asas pembentukan peraturan perundang-undangan dan asas materi muatan;

Suatu peraturan perundang-undangan yang baik akan mendasari bagi pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik, yakni yang bersifat akomodatif dan responsif. Asas-asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dapat dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

1. Asas kejelasan tujuan;

Pada dasarnya, dalam pembentukan UU Pelayanan Publik telah terpenuhi asas kejelasan tujuan, dimana UU Pelayanan Publik ini bertujuan untuk memberikan perlindungan serta pemenuhan atas hak-hak dan kewajiban warga negara dan penduduk dalam mendapatkan pelayanan publik.

2. Asas kelembagaan atau organ pembentuk yang tepat;

Dalam pembentukan UU Pelayanan Publik ini telah memenuhi asas kelembagaan, dimana undang-undang ini dibentuk oleh organ/pejabat yang tepat

3. Asas kesesuaian antara jenis dan materi muatan;

Dalam pembentukan UU Pelayanan Publik telah memerhatikan materi muatan sesuai dengan jenisnya. Materi muatan yang lebih tinggi kedudukannya berada diatas, sehingga telah sesuai.

4. Asas dapat dilaksanakan;

Berdasarkan analisis terhadap UU Pelayanan Publik, maka pembentukan UU Pelayanan Publik telah menyebutkan dasar pertimbangan yang substantive dalam melindungi hak-hak dan kewajiban warga negara dan penduduk dalam mendapatkan pemenuhan atas pelayanan publik, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat banyak pelanggaran, sehingga diperlukan adanya upaya pengefektifan kembali.

5. Asas daya guna dan hasil guna;

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, pada dasarnya UU Pelayanan Publik dalam dasar pertimbangannya telah menyebutkan pertimbangan yang jelas dan memang benar-benar dibutuhkan serta bermanfaat bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Namun, kembali lagi permasalahan terletak pada pelaksanaan atau pengimplementasiannya.

6. Asas kejelasan rumusan

Adapun dalam materi UU Pelayanan Publik masih terdapat beberapa pilihan kata atau terminologi dan bahasa hukum yang dapat

menimbulkan pemahaman ganda atau interpretasi yang beragam, sehingga perlu adanya pengkajian lebih lagi.

#### 7. Asas keterbukaan

Dalam pembentukan suatu perundang-undangan harusnya berpedoman pada asas keterbukaan, mulai dari proses perencanaan, persiapan, penyusunan, dan pembahasannya. Namun, hal ini masih belum terpenuhi dalam pembentukan UU Pelayanan Publik.

Adapun terkait asas materi muatan undang-undang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, terdapat 10 asas, yakni antara lain sebagai berikut:

##### 1. Asas pengayoman

Setiap peraturan perundang-undangan haruslah berfungsi memberikan perlindungan dalam rangka menciptakan ketentraman masyarakat. Dalam materi muatan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah terpenuhi asas pengayoman tersebut, yakni tertuang dalam Pasal 4 Huruf a sampai dengan Huruf l yang memuat asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun dirasa masih belum maksimal, sebab masih banyak warga negara atau penduduk yang merasa belum mendapatkan jaminan atas perlindungan hak dalam pelayanan publik.

##### 2. Asas Kemanusiaan

Dalam materi muatan Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada dasarnya telah memenuhi asas kemanusiaan, yang mana mengharuskan setiap materi muatan peraturan perundang-undangan mencerminkan perlindungan dan penghormatan akan hak-hak asasi manusia, harkat, dan martabat tiap-tiap warga negara dan penduduk secara proporsional. Sama halnya dengan asas pengayoman, pada dasarnya asas kemanusiaan telah terakomodasi dalam asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 4 Huruf a sampai dengan Huruf l.

##### 3. Asas kebangsaan

Berdasarkan asas kebangsaan dalam materi muatan undang-undang haruslah mencerminkan sifat dan watak kepribadian Indonesia yang pluralistik dengan tetap menjaga prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Jika melihat dalam Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka asas ini dapat dikatakan telah terpenuhi, sebab undang-undang ini berlaku umum bagi seluruh warga negara serta penduduk Indonesia.

#### 4. Asas kekeluargaan

Asas kekeluargaan mengharuskan bahwa setiap materi muatan perundang-undangan itu haruslah mencerminkan prinsip musyawarah untuk mencapai mufakat dalam tiap pengambilan keputusan. Dalam Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik asas ini dapat dikatakan belum terpenuhi sepenuhnya, misalnya saja dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik yang disebutkan Pasal 20 Ayat (2), dimana seharusnya dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan public harus mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait didalamnya, namun pada kenyataannya belum melibatkan warga negara dan penduduk dalam pembentukannya.

#### 5. Asas kenusantaraan

Asas kenusantaraan dalam materi muatan perundang-undangan tercermin jika suatu peraturan perundang-undangan tersebut memperhatikan kepentingan seluruh wilayah Indonesia, termasuk materi muatan dalam peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh daerah harus mampu dianggap sebagai bagian dari sistem hukum nasional yang bersumber dari Pancasila. Jika melihat dalam materi muatan Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka sebenarnya telah disebutkan dalam Pasal 4 Huruf a sampai dengan Huruf l yang mengatur tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pada Pasal 4 Huruf a telah menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan asas kepentingan umum yang artinya telah mencerminkan asas kenusantaraan dalam materi muatannya.

#### 6. Asas bhinneka tunggal ika

Bahwa dalam materi muatan peraturan perundang-undangan itu haruslah memperhatikan keragaman penduduk, agama, suku dan golongan, kondisi khusus daerah, dan budaya khususnya yang menyangkut hal yang sensitif dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

#### 7. Asas keadilan

Asas keadilan dalam materi muatan peraturan perundang-undangan mengharuskan bahwa setiap peraturan perundang-undangan itu haruslah mencerminkan keadilan secara proporsional bagi tiap warga negara tanpa terkecuali. Dalam materi muatan Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, tertuang dalam asas kesamaan hak dan persamaan perlakuan/tidak diskriminatif dalam Pasal 4 Huruf c dan Huruf g, namun asas ini belum dapat dipenuhi secara sepenuhnya, sebab masih banyak terdapat kasus-kasus dimana warga negara atau penduduk belum mendapatkan keadilan atas hak-haknya dalam sektor pelayanan publik.

#### 8. Asas kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan

Asas kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan maksudnya bahwa setiap materi muatan peraturan perundang-undangan tersebut tidaklah boleh memuat hal-hal yang bersifat membedakan berdasar latar belakang agama, suku, ras, golongan, gender, atau status sosial. Dalam materi muatan Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, asas ini dapat dikatakan telah terakomodasi dalam Pasal 4 Huruf c, yakni dalam asas kesamaan hak. Namun, seringkali dalam pelaksanaannya justru sebaliknya.

#### 9. Asas ketertiban dan kepastian hukum

Asas ketertiban dan kepastian hukum adalah bahwa setiap materi muatan peraturan perundang-undangan itu haruslah mampu menciptakan ketertiban dalam masyarakat melalui adanya jaminan atas kepastian hukum. Jika melihat dalam materi muatan Undang Nomor 25

Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka asas ini belum dapat terpenuhi.

#### 10. Asas keseimbangan, keselarasan, dan keserasian

Asas keseimbangan, keselarasan, dan keserasian adalah bahwa materi muatan peraturan perundang-undangan itu haruslah mencerminkan keseimbangan, keselarasan, dan keserasian antara kepentingan individu dan masyarakat dengan kepentingan bangsa dan negara. Maka, dalam materi muatan peraturan perundang-undangan harus mampu menyeimbangkan kepentingan bangsa dan negara, bukan kepentingan golongan atau penguasa, begitu pula dalam hal pelayanan publik, kebijakan-kebijakan yang dibuat haruslah pro terhadap kepentingan warga negara atau penduduk.

### **B. Konsistensi, koherensi dan korespondensi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan nilai-nilai Pancasila;**

Negara Republik Indonesia sebagai badan hukum publik, merupakan organisasi kekuasaan yang di dalamnya terdiri dari himpunan manusia yang disebut masyarakat Indonesia. Sebagai suatu Negara maka Indonesia tentunya mempunyai tujuan yang hendak dicapai dan diwujudkan demi kepentingan rakyatnya. Memajukan kesejahteraan umum, merupakan salah satu dari tujuan Negara Indonesia yang mendasarkan pada Pancasila. Pancasila adalah dasar Negara Indonesia, menjadi *grundnorm* dan landasan filosofis bagi setiap aturan hukum. Kelima sila dari Pancasila terdiri dari Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan Yang Adil dan Beradab, Persatuan Indonesia dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, menjadi dasar filosofis pelaksanaan NKRI.

Untuk mewujudkan tujuan Negara, khususnya untuk meningkatkan kesejahteraan umum maka Negara harus dapat melaksanakan pembangunan sebagai penunjang dalam tercapainya tujuan tersebut secara cermat dan terarah. Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam membangun Indonesia secara

langsung diarahkan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Hal ini karena amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu 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.

Seiring waktu dengan bergulirnya reformasi dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Reformasi yang sudah berumur satu dasawarsa telah membawa perubahan dalam sistem pemerintahan negara. Reformasi ditandai dengan adanya tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang mensyaratkan adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik., sejak bergelornya gerakan reformasi tahun 1998 terdapat kecenderungan untuk menggunakan pendekatan-pendekatan yang lebih manusiawi dalam pembangunan bangsa, dengan kemungkinan yang harus dibuka seluas-luasnya guna meningkatkan kualitas manusia dan mempertinggi keberdayaan masyarakatnya. Tuntutan seperti ini sudah menjadi trend global, marak sekali dalam kehidupan transnasional yang tidak lagi mementingkan *state centrisme*, dengan berbagai kewenangan konstitusional dan kekuasaan yang terpusat di tangan para penguasa tanpa diimbangi hak-hak asasi warga negara. Perkembangan seperti ini sudah selayaknya terus diantisipasi, cepat ataupun lambat mengharuskan para penyelenggara negara dan pemerintahan untuk meresponnya dengan sikap yang lebih positif, realistis, adaptif, dan tentunya harus arif.<sup>23</sup>

Dalam praktek *good governance* perlu dikembangkan indikator-indikator keberhasilan (*performance indicators*) pelaksanaan *good governance*. Ini adalah sangat penting dalam *good governance* karena jadi alat pengukur, penilaian tanggung gugatnya (akuntabilitas) pelaksanaan suatu kebijakan, program atau pun proyek-proyek, kinerja badan usaha, organisasi dan unit-unit kegiatan/usaha dalam manajemen pemerintahan dan pembangunan.

---

<sup>23</sup>Nuriyanto, *Op. Cit*, hlm. 286.

Melalui *good governance* Pemerintah dikehendaki untuk perubahan sikap kearah positif dengan menyiapkan format baru dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, Untuk itulah perlu kesungguhan untuk mengurus, mengelola suatu pemerintahan yang baik untuk kepentingan publik, menyusun /mengurus organisasi dan tata kerja pemerintahan yang baik, kepegawaian negeri yang efektif dan efisien, perumusan tujuan pelaksanaan pemerintahan, perumusan dan pengelolaan kebijakan (*policy*), kepemimpinan dan penggerakkan/motivasi aparatur, pengawasan fungsional dan lain sebagainya.<sup>24</sup>

Dalam pernyataan lain yang senada mengungkapkan bahwa suatu penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab baru tercapai bila dalam penerapan otoritas politik, ekonomi dan administrasi ketiga unsur tersebut memiliki jaringan dan interaksi yang setara dan sinerjik. Interaksi dan kemitraan seperti itu biasanya baru dapat berkembang subur bila ada kepercayaan (*trust*), transparansi, partisipasi, serta tata aturan yang jelas dan pasti, *good governance* yang sehat juga akan berkembang sehat dibawah kepemimpinan yang berwibawa dan memiliki visi yang jelas.<sup>25</sup>

Namun perlu pula diingat bahwa suatu penyelenggaraan negara harus pula selaras dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila. Ketika Pancasila ini telah disepakati sebagai landasan bernegara, maka konsekuensi logisnya Pancasila harus diamalkan secara objektif dan subjektif. Maksud secara objektif bermakna bahwa Pancasila harus dijadikan dasar, sumber, dan jiwa seluruh pembuatan dan perumusan peraturan perundang-undangan dan penyelenggaraan negara. Adapun pengamalan Pancasila secara subjektif merujuk pada pengamalan Pancasila oleh diri tiap pribadi selaku warga negara Indonesia dalam hidup dan kehidupan baik secara individual maupun sosial kemasyarakatan dalam kehidupan sehari-hari melalui pemberian pelayanan publik yang terbaik.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup>H. Bintoro Tjokroamidjojo. 2004. *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*. Jakarta: lembaga Administrasi Negara. hlm. 67.

<sup>25</sup>Sofian Effendi. 26 Desember 2005. *Membangun Good Governance: Tugas Kita Bersama*. Yogyakarta: Makalah Universitas Gadjah Mada, hlm. 2-3.

<sup>26</sup>Pramella Yunidar Pasaribu dan Bobby Briando, *Internalisasi Nilai-Nilai Pancasila Dalam Penyusunan Kode Etik Aparatur Pengawas Internal Pemerintah (Apip)*, Jurnal JIKH Vol. 13 No. 2 Juli 2019, hlm. 251.

Pengalaman sejauh ini menunjukkan bahwa proses perwujudan *good governance* cenderung dipengaruhi oleh seberapa besar kemauan dan komitmen dari pemegang otoritas dan pelaksanaan pelayanan publik. Untuk itulah maka perlu dukungan dari segi regulasi agar dapat mengatasi kesulitan-kesulitan yang di alami masyarakat dalam mendapatkan pelayanan public. Sehingga agar masalah dalam masyarakat dapat teratasi perlu sebuah payung hukum regulasi yang mampu menjadi landasan penting dan kuat bagi upaya-upaya perwujudan transparansi publik dengan orientasi *governance reform* yang sesungguhnya.

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain.<sup>27</sup>

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Pandangan tersebut mengandung makna karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. Selain itu pelayanan publik model baru ini harus bersifat non diskriminatif sebagaimana dimaksud oleh dasar teoritis yang digunakan yaitu teori demokratis yang menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membedakan asal-usul, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian serta perbedaan-perbedaan lain.<sup>28</sup>

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun

---

<sup>27</sup>Abdul Mahsyar, *Op.cit*, hlm.82.

<sup>28</sup>*Ibid*, hlm. 84.

kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, melalui Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadikan suatu *political will* dalam memberikan pelayanan terbaik melalui suatu konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Lahirnya Undang-Undang no. 25 Tahun 2009 merupakan suatu langkah Pembentukan hukum yang merupakan awal dari bergulirnya proses pengaturan kehidupan bersama agar lebih baik terutama dalam memberikan pelayanan publik, lahirnya Undang-Undang ini merupakan momentum yang memisahkan keadaan tanpa hukum dengan keadaan yang diatur oleh hukum.

Empat (4) masalah yang harus direspon dalam perubahan UU 25/2009 di luar persoalan kepatuhan terhadap standar dan integritas, yaitu terkait ideologi, derajat/kualitas publik (*publicness*), kepemimpinan pelayanan publik, dan etika kepemimpinan pelayanan publik. Asas spiritualitas penting agar pelayanan publik memenuhi hak-hak spiritual pengguna dan penyelenggara dan mendorong bekerjanya pelayanan publik yang berintegritas. Demi menjamin *publicness*, dibutuhkan reorientasi prinsip-prinsip publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terikat dengan nilai-nilai Pancasila. Dalam merespon dinamika dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan, maka perlu perubahan kepemimpinan pelayanan publik menuju paradigma kewirausahaan politik. Terakhir, guna meminimalisir risiko etis perilaku kebijakan pemimpin, maka revisi harus mencakup pengaturan etika kepemimpinan pelayanan publik.<sup>29</sup>

Hasil analisis koherensi antara asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 4 UU 25/2009 menunjukkan bahwa tidak ditemukan satupun asas yang relevan dengan sila 1 Pancasila. Hasil analisis ini tentunya tidak sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik paripurna. Penyelenggaraan pelayanan publik tak hanya melayani atau berupaya memenuhi

---

<sup>29</sup> Wawan Sobari, 2019, *Problem Ideologi Hingga Kepemimpinan : Urgensi Revisi Undang-Undang Pelayanan Publik*, Jurnal Borneo Adminsitrator, Vol.15.No.2, 137-158, Agustus 2019, Hlm.137

kebutuhan fisik dan psikologis masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Secara bersamaan, pelayanan publik semestinya bisa memenuhi kebutuhan spiritual masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.<sup>30</sup>

Indonesia adalah negara yang menempatkan hukum sebagai dasar kekuasaan negara dan penyelenggaraan kekuasaan tersebut dalam segala bentuknya dilakukan di bawah kekuasaan hukum. Dalam *rechtsstaat* maka ikatan antara negara dan hukum tidaklah berlangsung dalam kaitan yang lepas atau pun bersifat kebetulan, melainkan ikatan yang hakiki.<sup>31</sup>

Dalam Negara hukum, hukum ditempatkan sebagai aturan main dalam penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan, sementara tujuan hukum itu sendiri antara lain “...opgelegd om de samenleving vreedzaam, rechtvaardig, en doelmatig te ordenen” (diletakkan untuk menata masyarakat yang damai, adil dan bermakna). Artinya sasaran dari Negara hukum adalah terciptanya kegiatan kenegaraan, pemerintahan dan kemasyarakatan yang bertumpu pada keadilan, kedamaian, dan kemanfaatan atau kebermaknaan. Dalam negara hukum, eksistensi hukum dijadikan sebagai instrument dalam menata kehidupan kenegaraan, pemerintahan dan kemasyarakatan.<sup>32</sup>

Selaras dengan itu maka lahirnya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diharapkan sebagai sebuah aturan main dalam penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan. Untuk itu UU ini kiranya harus dilaksanakan secara konsistensi, koherensi dan korespondensi selaras dengan kelima sila dalam Pancasila demi mewujudkan kesejahteraan adil dan merata dengan memperhatikan prinsip demokrasi, maka pemerintah diharapkan mengambil langkah-langkah yang tepat dalam mengambil kebijakan dengan memperhatikan kepentingan masyarakat yang lebih luas. Apalagi Indonesia sebagai salah satu Negara yang menerapkan konsep *welfare state* atau negara hukum modern, yang mana embel-embel “negara hukum” tidak selesai dibangun hanya dengan memasang papan nama” negara hukum”. Oleh karena itu, masih

---

<sup>30</sup> *Ibid*, hlm.146

<sup>31</sup>Abdul Latief. 2005.*Hukum dan Peraturan Kebijaksanaan (beleidsregel) Pada Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: UII Press, hlm. 15.

<sup>32</sup>Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajagrafindo, 2006, hlm. 20.

banyak yang harus dilengkapi yaitu bagaimana cara ber hukum yang ideal agar negara hukum benar-benar dapat menjadi masyarakatnya hidup dengan damai yang berkeadilan masyarakat.

Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas merupakan instrumen utama untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam konsep negara “*welfare state*” sebagaimana telah dicita-citakan bangsa Indonesia. Namun untuk menilai suatu pelayanan public apakah sudah sesuai dengan nilai-nilai Pancasila maka dapat diukur melalui tiga kriteria, yaitu konsistensi, koherensi, dan korespondensi. Maksudnya melihat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 apakah telah "sesuai dan harmonis serta memiliki hubungan logis antara kelima sila dalam Pancasila yang harus mempunyai hubungan terpadu, dengan hirarki peraturan perundang-undangan dan pernyataan pejabat. Karenanya jika mencermati lebih jauh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dimana ada 6 peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum lahirnya UU ini, namun untuk saat ini ada peraturan perundang-undangan yang sudah tidak berlaku lagi seperti Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah karena saat ini sudah ada UU baru yang menggantikannya, sebagaimana prinsip dalam pelaksanaan Undang-Undang yang di kenal dengan asas *Lex Posteriori Derogat Legi Priori* artinya undang-undang yang baru mengesampingkan undang-undang yang lama. sehingga kiranya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 perlu melakukan sinkronisasi dan harmonisasi kembali.

Selanjutnya Koherensi yang berarti lekat satu dengan lainnya dimana kelima sila dalam Pancasila sehingga nilai yang terkandung dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tidak boleh terlepas dari nilai-nilai Pancasila. Hal ini terkait dengan Pasal 2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan yang menyatakan “Pancasila merupakan sumber segala sumber hukum negara”. Sehingga sudah selayaknya lah sebagai *grundnorm* maka isi dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 sebagai penjabaran dari nilai-nilai Pancasila. Jika mencermati batang tubuh dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang mana dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik ini diamanatkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun,

menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait. Standar Pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Disamping itu harus disusun Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat untuk melaksanakan Standar Pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan. Maka ini sudah mencerminkan nilai-nilai dari Pancasila itu sendiri, hal ini tergambar dari hasil matriks terkait muatan dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dengan menjadikan nilai-nilai Pancasila sebagai indikatornya (matriks terlampir) walaupun memang masih ada kelemahan dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.

Terakhir korespondensi artinya secara aturan dan praktek harus selaras dan sesuai. Pemberian pelayanan publik sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian baik sesuai dengan tujuan pendiriannya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya sebagaimana tertuang dalam konsep "*welfare state*". Sehubungan dengan kewajiban melaksanakan pelayanan.<sup>33</sup> Untuk itu negara mengemban amanah untuk membangun dan mewujudkan kemakmuran tersebut dengan mengedepankan fungsi pelayanan umum (*public service*). Karena, fungsi pelayanan untuk kesejahteraan rakyat akan dapat terlaksana dengan baik kalau satuan pemerintahan didekatkan pada rakyat yang dilayani dengan disertai kebebasan dan kemandirian untuk mengatur dan menentukan macam dan cara pelayanan yang tepat bagi lingkungan masyarakat setempat.

---

<sup>33</sup> Nuriyanto, *Op.cit*, hlm. 432-433.

Selaras dengan perkembangan masyarakat yang dinamis, menginginkan birokrasi publik agar dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif. Dengan pelayanan publik yang prima, dimungkinkan dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Hal ini sebagai bentuk aktualisasi demokrasi Pancasila dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia bertitik tolak pada arti penting peran serta masyarakat, mulai dari merumuskan kriteria pelayanan, cara pemberian pelayanan, mengatur keterlibatan masing-masing, mengatur mekanisme pengaduan masyarakat sampai dengan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik agar dapat secara bersama-sama membangun komitmen untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Ini semua sudah tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang tentunya sudah berasaskan demokrasi Pancasila.<sup>34</sup>

Oleh karena itu apa yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 ini merupakan sebuah kekuatan dalam memberikan pelayanan publik yang baik karena apa yang diatur dalam UU tersebut merupakan sebuah kepastian hukum pada semua stakeholder; karena di dalam UU ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/ tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;

---

<sup>34</sup> Nuriyanto, *Op.cit*, hlm. 284.

- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. sanksi.

Namun memang yang menjadi persoalan sekarang ada pada implementasi di lapangan karena harus di dukung oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang professional yang diharapkan mampu melakukan perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanannya kepada masyarakat. Untuk itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kinerja buruk harus di hilangkan seperti hal-hal berikut ini:

1. ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik dari segi waktu, biaya maupun cara pelayanan.
2. Pemberian pelayanan yang diskriminasi.
3. Pungutan liar oleh Aparatur Sipil Negara.
4. Orientasi pelayanan publik tidak ditujukan kepada pengguna pelayanan tetapi kepada kepentingan pemerintah dan para pejabatnya,
5. Prinsip yang mendasari sistim pelayanan public bukan *trust* melainkan *distrust*,
6. Prosedur/ birokrasi pelayanan yang berbelit yang memberatkan pengguna jasa pelayanan publik.

Untuk itulah implementasi tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sebenarnya menuntut peran dari ASN untuk turut campur. Apalagi jika dicermati lebih lanjut bahwa pelayanan publik merupakan sarana mewujudkan pemerintahan yang baik dan demokratis. Untuk itulah n saat ini membutuhkan kesiapan ASN untuk lebih serius memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Apalagi dengan adanya aturan hukum yang jelas melalui Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang secara fungsional mampu memberikan kontribusi positif bagi perwujudan *good governance*. Sehingga memang sudah selayaknya dilaksanakan secara komprehensif melalui pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Lebih jauh lagi maka Indonesia sebagai salah satu negara yang menerapkan konsep *welfare state* maka dalam bidang pelayanan publik telah dilakukan pendekatan kepada sistem yang lebih ideal melalui Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 ini dengan harapan yang dibangun agar setiap orang

mendapatkan pelayanan publik yang baik yang menjadi haknya. Karena masyarakat Indonesia di satu sisi sudah di bebani kewajiban seperti membayar pajak kewajiban lainnya maka sudah selayaknya lah mendapatkan timbal balik atas kewajiban yang telah dilaksanakan tersebut.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 merupakan suatu kaidah hukum yang dapat dikatakan memiliki keberlakuan faktual jika kaidah itu dalam kenyataan sungguh-sungguh di dalam masyarakat nyata-nyata dipatuhi oleh masyarakat dan pemerintah/pejabat. Ini berarti kaidah hukum itu efektif jika berhasil mempengaruhi para warga dan pemerintah. Dalam perspektif sosiologi hukum, maka hukum itu tampil sebagai *das sein-sollen*, yakni kenyataan sosiologikal (perilaku sosial yang sungguh-sungguh yang terjadi dalam kenyataan masyarakat riil yang mengacu keharusan normatif (kaidah)).

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **KESIMPULAN**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lebih kental aspek yuridis dan sosiologisnya dibandingkan aspek filosofisnya
2. Penjabaran nilai-nilai Pancasila di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah terakomodir pada beberapa aspek, walaupun masih ada beberapa hal yang tidak konsisten dan koheren.

#### **REKOMENDASI**

1. Pancasila merupakan landasan utama dalam pembuatan hukum (Peraturan Perundang-Undangan) baru maupun penggantian, sehingga nilai-nilai Ketuhanan, Kemanusiaan dan Kemasyarakatan (nasionalistik; demokratik; berkeadilan sosial) harus teraktualisasi ke dalam substansi hukum, struktur hukum maupun kultur hukum yang akan dibangun, diharapkan hal tersebut dapat menguatkan integrasi bangsa, demokratisasi hukum, tercapainya kesejahteraan dan keadilan sosial;
2. Oleh karena itu perlu dilakukan beberapa penyesuaian / revisi terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah. 2011. *Karakteristik Universal Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Teoritik*. Jurnal Borneo Administrator, Vol.7 No 3 Tahun 2011.
- Barkatullah, Teguh Prasetyo dan Abdul Halim, 2012, *Filsafat, Teori dan Ilmu Hukum; Pemikiran menuju masyarakat yang Berkeadilan dan Bermartabat*, Depok, Raja Grafindo Persada.
- Briando, Pramella Yunidar Pasaribu dan Bobby, *Internalisasi Nilai-Nilai Pancasila Dalam Penyusunan Kode Etik Aparatur Pengawas Internal Pemerintah (Apip)*, Jurnal JIKH Vol. 13 No. 2 Juli 2019.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Effendi, Sofian. 26 Desember 2005. *Membangun Good Governance: Tugas Kita Bersama*. Yogyakarta: Makalah Universitas Gadjah Mada.
- HR, Ridwan. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajagrafindo.
- Kinasih, Johan Bhimo Sukoco dan Wulan, *Internalisasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berbasis Paradigma New Public Service*. Makalah pada seminar nasional : Aktualisasi Nilai-Nilai Pancasila di Era Reformasi. ISSN 2598-6384.
- Latief, Abdul. 2005. *Hukum dan Peraturan Kebijakan (beleidsregel) Pada Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: UII Press.
- Mahsyar, Abdul, *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*, jurnal Otoritas Vol. I, No. 2, Oktober 2011.
- Nuriyanto, *Rembug Pelayanan Publik sebagai Aktualisasi Pelayanan Publik Berlandaskan Demokrasi Pancasila*, Jurnal Konstitusi, Volume 12, No.2, Juni 2015.

Rachmatullah, Muhammad Ridha. *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. 2019.  
<https://ombudsman.ho.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>. Diakses pada tanggal 20/11/2019.

Setyawan, Fendi, 2019, *Kajian dan Evaluasi Regulasi yang bertentangan dengan Nilai-Nilai Pancasila*, disampaikan pada kegiatan BPIP, Jakarta 15-16 November 2019

Sobari, Wawan, 2019, *Problem Ideologi Hingga Kepemimpinan : Urgensi Revisi Undang-Undang Pelayanan Publik*, Jurnal Borneo Adminsitrator, Vol.15.No.2, 137-158, Agustus 2019

Tjokroamidjojo, Bintoro. 2004. *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*. Jakarta: lembaga Administrasi Negara.

<https://www.kompasiana.com/almukhollissiagian/5d19ca2a097f362c6624ccf2/tata-kelola-pemerintahan-yang-baik-good-governance-dalam-pembangunan-berkelanjutan-sdgs?page=all>, diakses tgl 25 November 2019.