

Peranan Hukum Administrasi Negara Dalam Pelayanan Publik di Wilayah Kelurahan Gambir, Jakarta Pusat

Djunarto

Universitas Borobudur, Indonesia

djunartobeyzena@gmail.com

***ABSTRACT;** The purpose of this study is to determine that As a service provider to the community, it leads the overall image of government. Public satisfaction with the services of the state apparatus is the main goal that the non-business units must achieve, from the smallest to the largest level. The type of research used is fieldwork, i.e. research aimed at clarifying the compatibility between theory and practice using primary data. In order to address the studied audience and the main problem, the Gambir kelurahan service unit is one of many government service units carried out in the city center of Jakarta, carried out in several ways, namely , in this case, the search object is the community Kelurahan. Gambir in the administration and license management at the service counter. According to the problem, the data is used in the form of questionnaires/questionnaires, which are then analyzed into translatable and understandable data. The research results show that the outline of the Community Satisfaction Index (IKM) is given positively by PTSP Gambir Village, Gambir District, Central Jakarta City.*

***Keywords:** State Administrative Law, Satisfaction Service, Community Satisfaction Index*

ABSTRAK; Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai pemberi layanan kepada masyarakat menggiring citra pemerintah secara keseluruhan. kepuasan masyarakat terhadap layanan aparatur negara menjadi tujuan utama yang harus dicapai oleh unit layanan mulai dari level yang kecil hingga level yang lebih besar. teori dan praktek menggunakan data. Untuk menjangkau khalayak dan topik yang disurvei, Unit Pelayanan Kelurahan Gambir merupakan salah satu unit pelayanan pemerintahan yang dilaksanakan di pusat kota Jakarta dengan beberapa cara, yaitu dalam hal Dalam hal ini objek penelitian adalah Masyarakat Kelurahan Gambir secara administratif. pengurusan dan perizinan di loket pelayanan. Berdasarkan permasalahan tersebut, data yang digunakan berupa kuesioner yang kemudian dianalisis menjadi data yang dapat diterjemahkan dan dipahami. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpengaruh positif terhadap pelayanan PTSP di Kelurahan Gambir, Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat.

Kata Kunci: Hukum Administrasi Negara, Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Dalam teori hukum administrasi negara, timbulnya suatu fenomena hukum administrasi negara adalah bagian dari hukum publik dan diturunkan dari hukum tata negara. Hukum administrasi berisi peraturan-peraturan yang menyangkut administrasi. Administrasi sendiri berarti *bestuur* (pemerintah). Dengan demikian, hukum administrasi (*administratief recht*) dapat juga disebut dengan hukum tata pemerintahan (*bestuursrecht*). Hukum Tata Negara diberikan oleh Prof. Resink, sedangkan Hukum Administrasi Negara diberikan oleh Mr. Prins. Berdasarkan uraian-uraian di atas jelaslah bahwa Ilmu Hukum Administrasi Negara adalah ilmu yang sangat luas dan terus berkembang mengikuti tuntutan ne-gara/masyarakat. Hal tersebut muncul bersamaan dengan diselenggarakannya kekuasaan negara dan pemerintah berdasarkan aturan hukum tertentu. Hal tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Untuk itu pemerintah kini sudah berbenah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik yang di mana hal ini sudah Undang-Undang yang mengatur pelayanan publik. Aturan ini tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Bab II Pasal 3b disebutkan tujuan peraturan perundang-undangan ini adalah terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Untuk memenuhi kebutuhan semua warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 (UUD 1945) mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan membuat kecerdasan bangsa. Pelayanan gratis pada masyarakat di bidang kesehatan di Indonesia, baru dilaksanakan pada tahun 2008 melalui program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Jamkesmas yaitu sebuah program pelayanan kesehatan untuk warga Indonesia yang memberikan perlindungan sosial dibidang kesehatan untuk menjamin masyarakat miskin dan tidak mampu agar bisa mendapatkan pelayanan

kesehatan secara gratis, yang iurannya dibayar oleh pemerintah agar kebutuhan dasar kesehatannya yang layak dapat terpenuhi.

Kesenjangan antara *Das Sein* dengan *Das Sollen* adalah suatu hal yang lazim ditemui di dunia hukum. Demikian halnya dengan proses penegakkan suatu perundang-undangan yang terkadang tidak dapat berjalan sebagaimana yang direncanakan sebelumnya. Terdapat berbagai faktor yang menjadi penyebab proses pelaksanaan suatu perundang-undangan menjadi tidak maksimal dan banyak pelanggaran yang terjadi. Sementara proses penegakkannya tidak mendapat perhatian yang serius. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau PTSP adalah harapan baru yang mengatasi suatu hal yang berbelit-belit dan menyulitkan masyarakat. Oleh karena itu perlu dibuat sistem pelayanan satu pintu agar pelayanan publik dapat diberikan kemudahan bagi masyarakat.

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan ukuran penilaian yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut juga tertuang dalam aturan Peraturan Menteri PAN-RB no 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal tersebut merupakan dasar aturan yang harus dipatuhi dan dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penilaian dari masyarakat secara jujur dan benar. Pada Permen no 14 Tahun 2017 sudah memuat tiga jenis kelompok pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan Administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Sejalan dengan hal tersebut adanya Otonomi Daerah menurut pemerintah untuk efisien dan efektif.

Indeks Kepuasan Masyarakat juga digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa yang diberikan (Syukril, 2014). Indeks Kepuasan Masyarakat juga harus dilaksanakan ditingkat pemerintah paling bawah sekalipun seperti Kecamatan bahkan kelurahan. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus selalu dilakukan penilaian perihal kinerja yang telah dilakukan untuk masyarakat.

Dengan demikian jelas bahwa pemerintahan harus memberikan pelayanan terbaik kepada publik., antara lain: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efektif, efisien, ekonomis, keadilan dan ketetapan waktu (Agus Fanar

Syukri, 2009). Akhirnya, dari tujuan penelitian ini adalah mewujudkan arah pembangunan nasional serta menciptakan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

Permasalahan

Permasalahan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui serta memberikan wawasan mengenai Hukum Administrasi Negara pada pelayanan publik atau masyarakat. Agar kedudukan serta fungsi-fungsi Hukum Administrasi Negara, sebagai berikut :

- a. Peranan Hukum Administrasi Negara dalam pelayanan publik atau masyarakat
- b. Hubungan Hukum Administrasi Negara dengan penerapan teknologi aplikasi digital dalam penerapannya kepada masyarakat.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang diterima langsung oleh masyarakat dalam penelitian ini adalah :

- a. Secara akademis dapat digunakan sebagai bahan masukan/referensi bagi subyek hukum pemerintah Kelurahan agar meningkatkan pemahaman hukum administrasi negara di masyarakat.
- b. Secara praktik dapat memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas penegakkan hukum dan pendampingan dalam aplikasi teknologi digital bagi masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi mengenai Hukum Administrasi Negara dapat memberikan suatu definisi yang dapat diterima oleh semua pihak, mengingat ilmu hukum administrasi negara luas dan terus berkembang mengikuti teknologi digital pada arah penyelenggaraan suatu negara, baik dari tingkat presiden sampai dengan tingkat lurah. Sebagai penjelasan berikutnya adalah penjelasan dari para ahli bidang hukum sebagai berikut :

- a. Menurut pendapat Logemann bahwa Hukum Administrasi Negara adalah seperangkat dari norma-norma yang menguji hubungan hukum istimewa yang diadakan untuk memungkinkan para pejabat administrasi negara melakukan tugas mereka yang khusus.
- b. Menurut pendapat E. Utrecht mengatakan Hukum Administrasi Negara adalah menguji hubungan hukum istimewa yang diadakan agar memungkinkan para pejabat pemerintahan Negara melakukan tugas mereka secara khusus. Menurut

Prajudi bahwa Atmosudirdjo mengatakan Hukum Administarsi Negara adalah hukum mengenai operasi dan pengendalian dari kekuasaan-kekuasaan administrasi atau pengawasan terhadap penguasa-penguasa administrasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hukum Administrasi Negara adalah hukum mengenai Pemerintah/Eksekutif didalam kedudukannya, tugas-tugasnya, fungsi dan wewenangnya sebagai administrator negara.

Mengenai penulisan ini, berikut jurnal yang relevan dengan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan, Ahmad Sururi, Universitas Serang Raya, Indonesia, 2017
- b. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kelurahan di Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo, Univ. Pancasakti Tegal, 2020

METODE PENELITIAN

Metode data penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data primer. Menurut (Iskandar, 2005) penelitian deskriptif adalah penelitian Penelitian yang ada hubungannya dengan pemaparan suatu fenomena, dan metode ini seringkali menggunakan teknik survei. Penelitian Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik (Sugiyono, 2011). Dengan skala rasio dengan data penelitian ini diambil dari beberapa sumber yaitu:

Dalam penelitian ini digunakan tiga metode pengumpulan data penelitian lapangan (*field research*) yaitu:

- a. Wawancara (*interview*), yaitu proses interaksi dan komunikasi bertanya langsung kepada beberapa pihak yang berkompeten (informan) untuk memberikan informasi atas pengamatan dan pengalaman dalam menganalisis penerapan aturan hukum.
- b. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung berkaitan dengan topik permasalahan di lapangan.

- c. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat

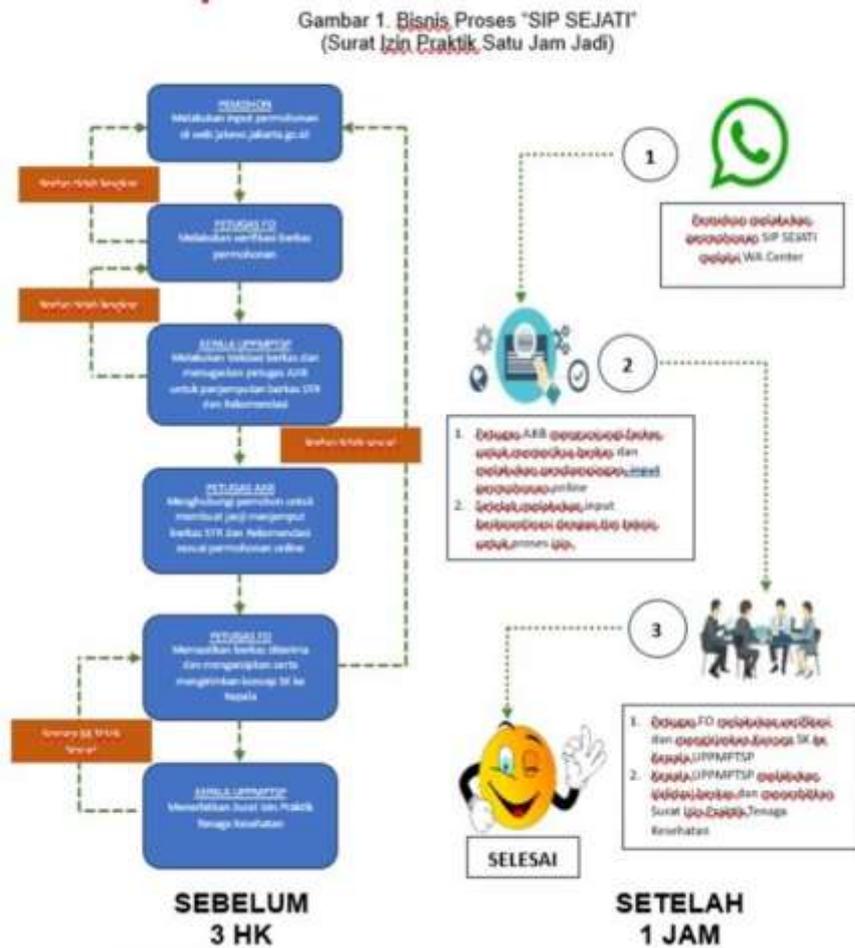
Data yang sudah terkumpul dalam bentuk angka akan dihitung dan dianalisis sesuai dengan 9 indikator yang ada. Indikator yang dimaksud mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-PR no. 14 Tahun 2017 diantaranya adalah

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem/Mekanisme/Prosedur;
- 3) Waktu Pelaksanaan;
- 4) Biaya/Tarif Pelayanan;
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
- 6) Kompetensi Pelaksana;
- 7) Perilaku Pelaksana;
- 8) Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan; dan
- 9) Sarana dan Prasarana.

Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menyebar Angket/Kuesioner kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan di Kelurahan. Adapun layanan yang diberikan oleh Kelurahan Gambir selain produk hukum izin lainnya yang berkaitan dengan administrasi kependudukan adalah proses cepat izin praktik terbaru bagi perawat sebagai berikut pada Gambar 1 SIP Sejati., sebagai berikut :



Pengukuran indeks kepuasan masyarakat, menggunakan sembilan (9) indikator yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, yakni: (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (6) Kompetisi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan (9) Sarana dan Prasarana.

Penjelasan sebelum menghitung IKM ;

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{Total Persepsi Unsur} / \text{Total Unsur yang Terisi X dengan Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1 di bawah ini adalah nilai persepsi, interval IKM serta mutu dan pelayanan bersumber dari Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Survey Pedoman Kepuasan Masyarakat dari Penyelenggara Negara :

Tabel 1

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,000 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Analisis Hasil Pembahasan:

Peneliti akan memaparkan data yang sudah diolah oleh penulis tentang tingkat kepuasan masyarakat yang telah diperoleh dari hasil pengukuran melalui 100 responden secara kuantitatif dengan dibantu oleh aplikasi pengolahan data SPSS. Hasil kuesioner

berdasarkan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang ada di tingkat Kelurahan Gambir adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Hasil Rekapitulasi IKM/SKM

No.	Indikator IKM	Nilai Kualitas Pelayanan	Nilai Dasar 25	SKM	Total SKM
1	Persyaratan	3,10	77,50	8,61	77.42
2	Sistem Prosedur	3,11	77,75	8,64	
3	Waktu Pelayanan	3,01	75,25	8,36	
4	Tarif Pelayanan	3,13	78,25	8,69	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	79,25	8,81	
6	Kompetensi Pelaksana	3,20	80,00	8,89	
7	Perilaku Pelaksana	3,19	79,75	8,86	
8	Penanganan Pengaduan	2,75	68,75	7,64	
9	Sarana dan Prasarana	3,21	80,25	8,92	

Sumber : diolah Penulis 2022

Secara umum nilai ini termasuk dalam kategori kinerja baik. Namun, masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan secara khusus. Secara spesifik, penangan klaim terlihat lemah dengan nilai kualitas C yaitu 68,75 dan 75,25.

1. Elemen Persyaratan.

Nilai atau angkanya adalah 77,50 dan termasuk dalam kategori B. Persyaratan tersebut merupakan persyaratan dalam penyelenggaraan suatu jenis pelayanan tertentu, baik yang bersifat teknis maupun administratif, yang harus dipenuhi oleh unsur-unsur persyaratan.

2. Mekanistik dan prosedural.

Pada unsur sistem Mekanisme dan Prosedur adalah 77,75 dan termasuk dalam kategori B. bertanggung jawab untuk melaksanakan sistem, mekanisme dan prosedur yang ditetapkan.

3. Waktu pelayanan untuk faktor *time to service* sebesar 75,25 dan termasuk dalam kategori kurang baik C. Faktor waktu pelayanan berkaitan dengan kecocokan antara lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan.

4. Tarif.

Pada faktor biaya/tarif adalah 78,25 dan termasuk dalam kategori B. Faktor biaya/tarif berkaitan dengan biaya yang dibayarkan oleh penerima manfaat layanan masyarakat. Elemen spesifikasi produk dan jenis layanan.

5. Kategori Spesifikasi Produk dan Jenis Jasa memperoleh skor 79,25 dan termasuk dalam kategori B. Faktor ini menyangkut (a) kesesuaian hasil layanan yang diterima pengguna layanan dengan ketentuan yang ada, (b) pelaksanaan rencana pembelajaran yang benar,
6. Kemampuan atau kompetensi
Angka untuk faktor biaya/tarif adalah 80,00 dan dicantumkan dalam kategori yang B.
7. Faktor yang melakukan perilaku
Untuk Keluhan sebesar 79,75 dan termasuk dalam kategori B.
8. Faktor penanganan keluhan atau Pengaduan
Pada faktor ini adalah 68,75 dan termasuk dalam kategori kurang baik atau C dan perlu disesuaikan untuk merubah persepsi masyarakat.
9. Sarana dan Prasarana
10. Untuk faktor ini adalah 80,25 dan termasuk dalam kategori B karena ruang pelayanan sejuk dan tenang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengukuran indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan sembilan indikator telah diatur dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat di wilayah desa Gambir berada pada *level* yang baik dengan nilai 77,42. Yang perlu diperbaiki adalah ketepatan waktu dan pelayanan penyelesaian pengaduan perlu ditindaklanjuti dengan cepat agar peran yang diberikan sesuai dengan ketentuan hukum administrasi negara dimana pelayanan publik diterima dengan baik oleh masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanan di wilayah Kelurahan Gambir, Fokusnya harus pada aspek atau faktor dengan skor terendah yaitu penanganan keluhan, saran dan komentar; pemantauan waktu dan hasil pelaksanaan. Perbaikan antara lain dapat dilakukan dengan menyiapkan sistem pengaduan *online* sehingga proses pelayanan

berubah secara signifikan. Meski begitu, masih ada celah dalam penggunaan aplikasi yang diterapkan pada layanan *online*. PTSP dapat memberikan dukungan kepada masyarakat agar dapat dengan mudah menggunakan aplikasi dan terintegrasi dengan layanan *online* di desa Gambir, untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik ke depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan, Ahmad Sururi, Universitas Serang Raya, Indonesia, 2017 <https://doi.org/10.21831/jnp.v7i1.24769>
- Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kelurahan di Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal , Dwian Hartomi Akta Padma Eldo, Univ. Pancasakti Tegal, 2020 <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.462>
- Syukri, Agus Fanar. *Standar Pelayanan Publik Pemda*:. Tangerang Selatan: Indonesian QualityResearch Agency (IQRA), 2009,;
- Utama , Yos Johan.. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta : Universitas Jakarta 2020,
- Van Appeldoorn, L.J. *Pengantar Ilmu Hukum : Arti dan tujuan hukum* : Jakarta: Balai Pustaka, 2012;Jurnal Anti Korupsi, *Integritas, Volume 1*, November, 2015;
- Nuriyanto. *Membangun Budaya Hukum Pelayanan Publik untuk mewujudkan Kesejahteraan Rakyat,Asisten Obudsmen RI Perwakilan Timur, 2020*;
- Ismail Nurdin. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparaturdan Komunikasi Birokrasi dalamPelayanan Publik, Media Sahabat Cendekia 2019*
- B. Putra, Muslimin. *Mengenal Pelayanan Publik, Asisten Ombudsmen RI Perwakilan Sulawesi Selatan*, 2020.
- Singarimbun, Misri dan Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia,2006;
- Sugiyono. . *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta, 2011
- Barata, Atep, Adya, , *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT, Elex Media Komputindo , 2014 Thoha, Miftah,, *Good Governance dalam Administrasi Publik* : Jakarta, Gunung Agung , 2017 Tjiptono, Fandy, 2016, *Kepuasan dalam Pelayanan*, Jakarta : Salemba Empat Undangundang No, 25tahun 2015 tentang Pelayanan Publik;

Winarno, Budi, , *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Media Pressindo

Yong, C,Z, Yun,Y,W, Loh, L, 2015

Lupiyoadi, Rambat, , *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat

Parasuraman, A, Valerie,2015, (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*, New York : The Free Press,Widjaja,

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat* Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan