

**IMPLEMENTASI PENERAPAN ASAS PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI KANTOR KECAMATAN  
TUMIJAJAR, KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT**

**(SKRIPSI)**

**OLEH:  
MISBAHUL HAYATI**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2017**

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI PENERAPAN ASAS PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI KANTOR KECAMATAN TUMIJAJAR, KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT**

**Oleh**

**MISBAHUL HAYATI**

Asas Pelayanan Yang Baik adalah asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dasar hukumnya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan lainnya. Pelayanan administrasi terpadu yang ada di Kecamatan Tumijajar belum berjalan dengan baik, walau sudah ada loketnya namun para pegawainya masih malas-malasan, jam 09.00 para pegawai masih banyak yang belum berada di kantor. Pelayanannya juga masih belum berjalan dengan maksimal, sering kehabisan blangko, dan pejabatnya sering tidak berada di tempat.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah (a). Bagaimana implementasi penerapan asas pelayanan yang baik dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tumijajar ? (b). Faktor apa sajakah yang menghambat implementasi penerapan asas pelayanan yang baik tersebut ?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diperoleh hasil mengenai implementasi penerapan asas pelayanan yang baik dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tumijajar yaitu dengan adanya loket pelayanan administrasi terpadu yang baru-baru ini dimiliki oleh Kantor Kecamatan Tumijajar. Faktor yang menghambat dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik khususnya di Kantor Kecamatan Tumijajar: (a) Sering terkendalanya di alat Foto dalam pembuatan E-KTP, alat foto yang sering rusak, (b) Blangko untuk membuat E-KTP sering kehabisan, (c) Kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan pegawai kepada masyarakat, (d) Ketidak disiplin pegawai dalam menjalankan tugas, dapat dilihat dari banyaknya pegawai yang masih banyak telat untuk datang ke kantor, (e) Peralatan/sarana dan prasarana yang kurang memadai, dilihat dari jumlah komputer yang masih terbatas di bagian pelayanan umum

Kata kunci : Implementasi, Asas Pelayanan yang Baik, Pelayanan Publik,

**IMPLEMENTASI PENERAPAN ASAS PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI KANTOR KECAMATAN  
TUMIJAJAR, KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT**

**Oleh**

**Misbahul Hayati**

**Skripsi  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Mencapai Gelar  
SARJANA HUKUM**

**Pada**

**Bagian Hukum Administrasi Negara  
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2017**

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PENERAPAN ASAS PELAYANAN  
PUBLIK YANG BAIK DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA DI KANTOR KECAMATAN TUMIJAJAR,  
KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT**

Nama Mahasiswa : **Misbahul Hayati**

No. Pokok Mahasiswa : 1312011197

Bagian : Hukum Administrasi Negara

Fakultas : Hukum



**MENYETUJUI**

1. Komisi Pembimbing

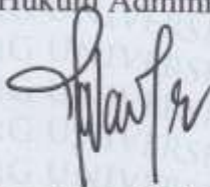


**Dr. HS. Tisnanta, S.H., M.H.**  
NIP 19610930 198702 1 001



**Satria Prayoga, S.H., M.H.**  
NIP 19820623 200812 1 003

2. Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara



**Upik Hamidah, S.H., M.H.**  
NIP 19600606 198703 2 012

## MENGESAHKAN

### 1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. HS. Tisnanta, S.H., M.H.**

Sekretaris/Anggota : **Satria Prayoga, S.H., M.H.**

Penguji Utama : **Charles Jackson, S.H., M.H.**

### 2. Dekan Fakultas Hukum

**Armen Yasir, S.H., M.Hum.**  
NIP. 19620622 198703 1 005



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **22 Februari 2017**

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Dayamurni, Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat pada tanggal 5 Juni Tahun 1996. Penulis merupakan anak pertama dari

dua bersaudara, dari pasangan Bapak Jamaludin, dan Ibu Rukmini. Penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Dayasakti pada tahun 2001-2007.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP 2 Tumijajar Tulang Bawang Barat pada tahun 2007-2010. Penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas di SMA 1 Tumijajar Tulang Bawang Barat pada tahun 2010-2013.

Tahun 2013 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung. Pada Juli 2016 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Sumberrejo, Kecamatan Kotagajah, Kabupaten Lampung Tengah..

## MOTTO

“ Permudahkanlah dan jangan mempersulit,  
gembirakanlah dan jangan menakut-nakuti –  
(Mutafaq’laih) ”

Lebih baik mengerti sedikit daripada salah mengerti –  
A France

Tidak ada jabatan didunia ini yang perlu dipertahankan  
mati-matian – K.H. Abdurrahman Wahid



## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Ku Persembahkan Skripsi ini kepada:

Kedua orang tuaku, Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan doa, motivasi, kasih sayang yang tak ternilai dan kesabaran yang tak terhingga, serta memberikan segala sesuatunya untuk diriku sampai sekarang ini,

Adik-Adikku, Mbahhutiku, Bibikku yang selalu memberikan support serta memberikan doa sampai akhir perjuangan study sarjana-ku ini.

Semoga kebbaikannya diberikan balasan rahmat dan hidayah dari  
**ALLAH SWT.**



## SANWACANA

*Assalaamu'alaikum, Wr. Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : **Implementasi Penerapan Asas Pelayanan Publik Yang Baik Dalam Meningkatkan Kinerja Di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat**. Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan berupa pengarahan, bimbingan, dan kerja sama semua pihak yang telah turut membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih untuk:

1. Bapak Armen Yasir, S.H.,M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Ibu Upik Hamidah, S.H.,M.H. selaku Ketua Jurusan Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Unila;
3. Bapak Dr. H.S. Tisnanta, S.H.,M.H. selaku Pembimbing I atas kesediaannya meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini;

4. Bapak Satria Prayoga, S.H.,M.H. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
5. Bapak Charles Jackson, S.H.,M.H. selaku Pembahas I yang telah memberikan masukan, kritikan dan saran dalam penulisan skripsi ini;
6. Ibu Ati Yuniati, S.H.,M.H. selaku Pembahas II yang telah memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini;
7. Bapak Dr. Budiono, S.H.,M.H. selaku Pembimbing Akademik;
8. Bapak dan Ibu staf pegawai administrasi Fakultas Hukum Unila;
9. Bapak Rasyid, S.E. Selaku Camat di Kecamatan Tumijajar yang telah bersedia untuk diwawancarai dan memberikan data yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini;
10. Bapak Pramu, S.E. Selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Tumijajar yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk diwawancarai serta memberikan data yang dibutuhkan dalam skripsi ini;
11. Ayah dan ibu yang selalu berdoa untuk keberhasilan penulis dan memberikan bantuan moril maupun materil dalam penulisan skripsi ini;
12. Adikku Muzayin Arif, Mbahhutiku Mbah Tuah, Almarhum Mbahkung Mbah Mulani, Bibikku Bik Siti beserta kedua anaknya Alifan Ulil Amri, dan Akhdan Arief Athaya yang telah mendoakan dan memberi semangat;
13. Sahabat Terbaik dari SMP Wiwit Novita;

14. Sahabat-Sahabatku dari SMA Eka Cahyati, Suwarni Harahap, Diah Ambar Sari, Heniyawati, Terstia Aphrodite Mardhatillah, Irene Laksmi Nugrahani;
15. Sahabat-sahabat terbaik selama berada di Fakultas Hukum Unila, Panji Arianto, Siti Maimunah, Putri Ayu Rindi Pramesti, Meilia Lovita, Mery Afriska, Mirna Andita Sari, Okta Setiawan, Nunung Maisaroh, Rinaldy Kevinsyah, Ramadinne Nuzunul Riyanti, Ricki Herdianto, Ria Maheresty, Muhammad Akbar, Muh. Indra Purchaniago, M. Alfat Fauzi, M. Yudhi Guntara, Gita Herni Saputri, Mellisa Rahmaini, Pandu Dewo Saputro, Priyan Afandi, Riko Andreas, dan sahabat-sahabatku yang tidak bisa disebutkan satu persatu;
16. Kawan KKN di Desa Sumberrejo, Kecamatan Kotagajah, Kabupaten Lampung Tengah, Iban Kurniawan, Annisa Habibah Sahju, Lia Lionita, Gesa Bian Gilanda, Mita Sasta Viana, Shelta Mei Inorisa;
17. Bapak Ibu pemilik rumah Posko KKN KKN di Desa Sumberrejo, Kecamatan Kotagajah, Kabupaten Lampung Tengah, Nendi, Agil, Mbah Jo, Mbah Jo perempuan;
18. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Skripsi ini;

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu Penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.  
Amin.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, Februari 2017

Penulis

Misbahul Hayati

## DAFTAR ISI

### Halaman

#### BAB I PENDAHULUAN

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1.1. Latar Belakang .....      | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah .....     | 8 |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....   | 8 |
| 1.4. Kegunaan Penelitian ..... | 9 |

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Asas–Asas Umum Pemerintahan Yang Baik ( <i>good governance</i> ).....             | 11 |
| 2.2. Asas Pelayanan yang Baik .....  | 19 |
| 2.2.1. Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional<br>Prosedur .....             | 20 |
| 2.2.2. Pentingnya SOP dalam Upaya Peningkatan Kualitas<br>Pelayanan .....              | 23 |
| 2.3. Pelayanan Publik.....   | 24 |
| 2.4. Kecamatan Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)<br>Pemerintah Daerah ..... | 29 |

#### BAB III METODE PENELITIAN

|   |    |
|---|----|
| 3.1. Pendekatan Masalah.....                            | 33 |
| 3.1.1. Pendekatan Normatif .....                        | 33 |
| 3.1.2. Pendekatan Empiris .....                         | 33 |
| 3.2. Sumber Data.....                                   | 34 |
| 3.2.1. Data Primer .....                                | 34 |
| 3.2.2. Data Sekunder .....                              | 35 |
| 3.3. Prosedur Pengumpulan Data dan Pengolahan Data..... | 38 |
| 3.4. Analisis Data.....                                 | 39 |

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Gambaran Umum Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang<br>Barat .....                          | 40 |
| 4.1.1. Kedudukan Kecamatan Berdasarkan Undang-Undang .....   | 40 |
| 4.1.2. Susunan Organisasi Perangkat Kecamatan Tumijajar.....   | 43 |
| 4.1.3. Tugas dan Fungsi Camat sebagai Pelayan Publik .....   | 57 |
| 4.1.4. Kondisi Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan Tumijajar,<br>Kabupaten Tulang Bawang Barat ..... | 61 |

|   |    |
|---|----|
| 4.2. Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat .....  | 67 |
| 4.2.1. Hal-hal yang dilakukan dalam penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat .....  | 67 |
| 4.2.2. Sanksi Hukum Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang Melakukan Pelanggaran Pada Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat ..... | 74 |
| 4.3. Faktor–faktor yang menghambat Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat.....  | 76 |

## **BAB V PENUTUP**

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan ..... | 81 |
| 5.2. Saran .....      | 82 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan penjelasan umum dari Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Bab I Ketentuan Umum pasal 1 Angka 24, Kecamatan adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat. Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan. Menurut Pasal 99 Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tatakerja Perangkat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat, Kecamatan adalah merupakan Perangkat Daerah Kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten.

Dalam pasal 15 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan disebutkan bahwa camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:

- a. mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;



- b. mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- c. mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- d. mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- e. mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- f. membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan; dan
- g. melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Jenis kelompok pelayanan yang umumnya terdapat pada kecamatan, antara lain:

- a. Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK dll),
- b. Pelayanan izin usaha/izin tempat usaha (SITU, SIUP, HO dll), dan
- c. Pelayanan izin bangunan yang selanjutnya disingkat IMB.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, syarat Kecamatan sebagai penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan harus memenuhi: syarat substantif, syarat administratif, dan syarat teknis.

- a. Syarat substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Pendelegasian sebagian wewenang meliputi: bidang perizinan, dan bidang non perizinan. Pendelegasian sebagian wewenang ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

Pendelegasian dimaksud dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

b. Syarat administratif meliputi: standar pelayanan dan uraian tugas personil Kecamatan. Standar pelayanan ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota. Standar pelayanan, meliputi:

1. Jenis pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan.
3. Proses/prosedur pelayanan.
4. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan..
5. Waktu pelayanan.
6. Biaya pelayanan.

Uraian tugas personil Kecamatan diatur dengan Peraturan Bupati/Walikota.

c. Syarat teknis meliputi: Sarana prasarana dan pelaksana teknis. Sarana prasarana meliputi:

1. Loker/meja pendaftaran.
2. Tempat pemrosesan berkas.
3. Tempat pembayaran.
4. Tempat penyerahan dokumen.
5. Tempat pengolahan data dan informasi.
6. Tempat penanganan pengaduan.
7. Tempat piket.
8. Ruang tunggu.
9. Perangkat pendukung lainnya.

Pelaksana Teknis meliputi:

1. Petugas informasi.
2. Petugas loket/penerima berkas.
3. Petugas operator komputer.
4. Petugas pemegang kas.
5. Petugas lain sesuai kebutuhan.

Pelaksana Teknis adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan.

Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik menurut Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan antara lain :

1. Asas Kepastian Hukum
2. Asas Kemanfaatan
3. Asas Ketidakberpihakan
4. Asas Kecermatan
5. Asas Tidak Menyalahgunakan Kewenangan
6. Asas Keterbukaan
7. Asas Kepentingan Umum
8. Asas Pelayanan Yang Baik.

Asas Pelayanan Yang Baik adalah asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Pelimpahan sebagian kewenangan bupati kepada camat merupakan upaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu:

- a. lebih cepat,
- b. lebih dekat, dan
- c. lebih tepat.

Agar penyelenggaraan pemerintah dapat berjalan lebih efektif dan efisien dengan birokrasi yang tidak berbelit. Kewenangan yang dilimpahkan kepada camat meliputi pelimpahan kewenangan bidang perizinan dan non perizinan. Secara teoritis otonomi daerah ditingkat Kabupaten/Kota akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum, karena dengan adanya otonomi daerah dapat menciptakan kesetaraan posisi tawar antara pemerintah daerah sebagai penyelenggara jasa pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Pelayanan yang diberikan instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah kepada masyarakat penggunaannya merupakan salah satu fungsi aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah menetapkan adanya Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM, yang harus dipenuhi oleh masing-masing instansi, yang dalam praktiknya perlu didukung dengan ketersediaan Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP, sebagai pedoman/petunjuk bagi para aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan dan bagi masyarakat pengguna layanan. Keberadaan suatu standar baku dalam bentuk SOP sangat penting dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel serta terciptanya pelayanan prima kepada para pengguna

layanan serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Berdasarkan analisis situasi pelayanan publik di kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat terutama jenis kelompok pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan yang diberikan instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah kepada masyarakat penggunaannya merupakan salah satu fungsi aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa 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.

Standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan dalam Negeri di Kabupaten/Kota, Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri yang selanjutnya disingkat SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri adalah tolok ukur kinerja pelayanan Pemerintahan Dalam Negeri yang diselenggarakan Daerah Kabupaten/Kota.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota,

Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai apa yang seharusnya. Pelayanan sebagai katalisator akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien.<sup>1</sup>

Tujuan Kabupaten Tulang Bawang Barat pisah dari Kabupaten induknya Kabupaten Tulang Bawang adalah percepatan dalam kemajuan pembangunan melalui peningkatan pelayanan publik, percepatan pertumbuhan kehidupan demokrasi, percepatan pelaksanaan pembangunan ekonomi, percepatan pengelolaan potensi daerah, peningkatan keamanan dan ketertiban, serta peningkatan hubungan yang serasi antara Pusat dan Daerah guna mencapai peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Pemekaran Kabupaten Tulang Bawang yang sekarang menjadi Kecamatan Tulang Bawang Barat yang sudah bejalan masih perlu dilakukan analisis terhadap Efektifitas Pelayanan Publik tersebut khususnya di Kantor Kecamatan Tumijajar.

---

<sup>1</sup>Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm. 3

Selama berjalan pemekaran ini mampu memberikan Efektifitas Pelayanan Publik di daerah tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian ini dengan judul “Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka permasalahan yang akan diteliti adalah :

- a. Bagaimana Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat ?
- b. Faktor-faktor apa sajakah yang menghambat Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat



- b. Untuk mengetahui faktor–faktor yang menghambat Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan atau bahan kajian hukum serta berguna untuk menambah dan memperluas ilmu pengetahuan hukum dalam bidang Hukum Administrasi Negara dan juga untuk menambah pengetahuan dan wawasan. Hasil penelitian ini bisa juga digunakan sebagai bahan dan masukan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sejenis.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Pemerintah penelitian ini menjadi bahan evaluasi dalam hal ini yaitu Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan.
- b. Memberikan pemikiran atau solusi mengenai masalah hukum yang berkaitan dengan Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan.
- c. Dapat dijadikan pedoman bagi para pihak atau peneliti lain yang ingin mengkaji secara mendalam tentang Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan

Publik di Kantor Kecamatan Pemerintah Daerah yang lain.

- d. Sebagai rekomendasi strategis bagi pemerintah untuk dijadikan repesensi dalam memusatkan pelayanan publik di organisasi Kecamatan Pemerintah Daerah yang lain.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Asas – Asas Umum Pemerintahan yang baik (*good governance*)**

Asas umum penyelenggaraan negara yang terdapat dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme juga memiliki peluang untuk digunakan dalam Hukum Administrasi. Asas tersebut yaitu :

1. Asas Kepastian Hukum

Yaitu asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.

2. Asas tertib penyelenggaraan negara

Yaitu asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara negara.

3. Asas kepentingan umum

Yaitu asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.

4. Asas keterbukaan

Yaitu asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

5. Asas proporsionalitas

Yaitu asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.

6. Asas profesionalitas

Yaitu asas yang mengutamakan keahlian, kode etik, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Asas akuntabilitas

Yaitu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>2</sup>

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik antara lain :

1. Asas Kepastian Hukum

adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap

---

<sup>2</sup>Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), hlm. 241-242

kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.

## 2. Asas Kemanfaatan

adalah manfaat yang harus diperhatikan secara seimbang antara:

- a) kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lain;
- b) kepentingan individu dengan masyarakat;
- c) kepentingan warga masyarakat dan masyarakat asing;
- d) kepentingan kelompok masyarakat yang satu dan kepentingan kelompok masyarakat yang lain;
- e) kepentingan pemerintah dengan warga masyarakat;
- f) kepentingan generasi yang sekarang dan kepentingan generasi mendatang;
- g) kepentingan manusia dan ekosistemnya;
- h) kepentingan pria dan wanita

## 3. Asas Ketidakberpihakan

adalah asas yang mewajibkan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau Tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif.

## 4. Asas Kecermatan

adalah asas yang mengandung arti bahwa suatu Keputusan dan/atau Tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan/atau pelaksanaan Keputusan dan/atau Tindakan sehingga Keputusan dan/atau Tindakan yang

bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum Keputusan dan/atau Tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan.

5. Asas Tidak Menyalahgunakan Kewenangan

adalah asas yang mewajibkan setiap Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampur adukkan kewenangan.

6. Asas Keterbukaan

adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

7. Asas Kepentingan Umum

adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.

8. Asas Pelayanan Yang Baik

adalah asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah diminta perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja PNS. Selain sering tidak menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya secara profesional dan efektif, banyak PNS dianggap boros dan lebih banyak menyedot anggaran Negara, tanpa menghasilkan kinerja yang baik bagi masyarakat. Lebih dari

separuh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang disingkat APBN, habis untuk membayar gaji rutin dan kebutuhan PNS, tanpa kinerja yang memadai. Reformasi aparatur Negara belum terjadi di Indonesia, dan dirasa perlu dievaluasi menyeluruh. Tidak hanya di tingkat kebijakan, tak hanya di tingkat nasional, namun sampai ke basis-basis pelayanan terkecil masyarakat di berbagai daerah.

Berdasarkan pendapat C.F. Strong, maka pengertian pejabat negara akan merujuk pada pengertian pemerintahan dalam arti yang luas. Sedangkan pengertian pejabat pemerintahan akan mengacu pada pengertian pemerintahan dalam arti yang sempit, atau pejabat yang berada pada lingkungan pemerintahan saja, yakni cabang kekuasaan eksekutif.

Rendahnya kinerja birokrasi PNS akan mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik. Kinerja PNS yang rendah disebabkan kurangnya bahkan tidak kompetennya sebagian besar pejabat struktural di lingkungan pemerintah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil PNS tidak boleh lagi berkinerja rendah, PNS yang berkinerja rendah akah dikenakan sanksi. Namun yang kita ketahui masih banyak PNS yang memberikan pelayanan dan memiliki kinerja yang rendah.

Sejarah Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik yaitu dahulu pada saat sebelum Perang Dunia ke II atau sekitar abad 19 dan permulaan abad ke 20, fungsi negara hanya sebagai penjaga malam, dimana pemerintah tidak ikut campur dalam urusan kehidupan warganegaranya, kecuali yang berhubungan dengan ketertiban dan pertahanan atau keamanan. Saat itu faham yang dipakai di dunia adalah faham liberalisme yang beranggapan bahwa negara tidak boleh ikut



campur dalam urusan ekonomi, jadi ekonomi dipegang oleh swasta.<sup>3</sup>

Dampak dari liberalisme muncul krisis ekonomi tahun 1930 yang melumpuhkan perekonomian di dunia, untuk mengatasi krisis, negara mau tidak mau turut campur dalam bidang ekonomi untuk menyelamatkan negara, maka mulai turut campur negara dalam urusan masyarakat. Turut campur pemerintah kedalam kehidupan masyarakat harus dipayungi oleh hukum administrasi negara dalam menjalankan tindakannya pemerintah di batasi oleh rambu-rambu hukum. Terbentuk Asas-Asas Pemerintahan Yang Baik dimulai di Belanda ketika pemerintah mulai melakukan tugasnya untuk mewujudkan negara kesejahteraan.

Paradigma *good governance* tidak hanya terbatas pada penggunaan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tetapi juga menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yang tidak hanya melibatkan pemerintah atau negara semata, tetapi harus melibatkan internal maupun eksternal birokrasi.<sup>4</sup>

Kata *Good Governance* terdiri dari dua kata “*good*” dan “*governance*”. Arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian, yaitu<sup>5</sup> :

1. Nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/ kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial,
2. Aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam

---

<sup>3</sup>Jum Anggraini, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm.43

<sup>4</sup>Hari Sabarno, *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*, ( Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2007) , hlm. 16

<sup>5</sup>Leo Agustino, *Perihal Politik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 182

pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

AAUPB dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang layak, yang dengan cara demikian penyelenggaraan pemerintahan menjadi baik, sopan, adil, dan terhormat, bebas dari kesaliman, pelanggaran peraturan tindakan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang.<sup>6</sup>

Kegunaan dari Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik adalah untuk mencegah penyalahgunaan wewenang atau jabatan. Sedangkan tujuan dari Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik adalah untuk mencapai dan memelihara pemerintahan dan administrasi yang baik dan bersih.<sup>7</sup> Fungsi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik, antara lain:

1. Bagi administrasi negara

Sebagai pedoman dalam melakukan penafsiran dan penerapan terhadap ketentuan-ketentuan perundang-undangan yang bersifat samar, atau tidak jelas. Selain itu membatasi dan menghindari kemungkinan aparaturnegara mempergunakan atau melakukan kebijakan yang jauh menyimpang dari ketentuan perundang-undangan.

2. Bagi warga masyarakat

Sebagai pencari keadilan, Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik dapat digunakan sebagai dasar gugatan.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup>Ridwan HR,*op.cit.*, hlm. 247

<sup>7</sup>*Ibid.*, hlm. 49

<sup>8</sup>S.F Marbun, dkk, *Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UII Press, 2001), hlm.210

Walaupun Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik tidak tertulis secara formal atau dikodifikasikan, tetapi dapat dipergunakan oleh pejabat administrasi negara sebagai norma hukum tidak tertulis bagi tindakan-tindakannya.

## **2.2. Asas Pelayanan yang Baik**

Seperti yang kita ketahui asas pelayanan yang baik merupakan bagian dari Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik ditemukan bahwa asas pelayanan yang baik hanya dianut oleh Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, dengan penjelasan: asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Unsur-unsur yang terdapat dalam penjelasan asas pelayanan yang baik tersebut:

1. Memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas;
2. Sesuai dengan standar pelayanan;
3. Ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara sehubungan dengan ketepatan prosedur, asas ini barangkali dapat dibandingkan dengan asas kecermatan, serta dalam penilaian harus netral dan obyektif dan harus sesuai dengan prosedur sebenarnya.

Untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas, menuntut aparatur pelayanan umum memiliki visi inovatif, professional, serta tanggung jawab yang tinggi untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih adil, transparan, demokratis dan lebih dapat dinikmati secara merata oleh masyarakat. Untuk hal itu, yang terpenting dalam peningkatan kinerja pelayanan umum adalah

menegakkan dan menguatkan dasar pondasi aparat birokrasi pada prinsip-prinsip moral dan etika.

### **2.2.1. Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur**

Standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal yang disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Tujuan dari SPM ini sendiri antara lain adalah:

1. Meningkatkan pemahaman yang holistik/menyeluruh dan terpadu dalam penerapan dan pencapaian SPM.
2. Menyamakan pemahaman tentang definisi operasional indikator kinerja, ukuran atau satuan, rujukan, dan target nasional.
3. Membangun komitmen dan tindak lanjut untuk penerapan dan pencapaian SPM.
4. Menyediakan panduan bagi pemerintah dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal.
5. Membangun dasar dalam penentuan anggaran kinerja berbasis manajemen kinerja.

6. Mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan Pemerintahan.

Untuk memenuhi tujuan-tujuan di atas itulah maka diperlukan adanya SOP untuk masing-masing layanan sehingga dapat menciptakan efisiensi dan efektivitas kinerja instansi.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan dalam Negeri di Kabupaten/Kota disebutkan bahwa SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Definisi lain menyebutkan SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Secara singkat pengertian SOP adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa.

Tujuan dari SOP itu sendiri adalah:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.

3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggungjawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan.
4. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan poses sehari-hari.
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
8. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur.
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai.
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
12. Sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan.
13. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
14. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.

15. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

### **2.2.2. Pentingnya SOP dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**

SOP selain dapat digunakan mengukur kinerja suatu instansi, SOP juga dapat digunakan untuk menilai kinerja instansi tersebut di mata masyarakat penerima layanan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalansi Pemerintah terdapat 14 indikator kriteria pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan,
2. Persyaratan pelayanan,
3. Kejelasan petugas pelayanan,
4. Kedisiplinan petugas pelayanan,
5. Tanggungjawab petugas pelayanan,
6. Kemampuan petugas pelayanan,
7. Kecepatan petugas pelayanan,
8. Keadilan mendapatkan pelayanan,
9. Kesopanan dan keramahan petugas,
10. Kewajaran biaya pelayanan,
11. Kepastian biaya pelayanan,
12. Kepastian jadwal pelayanan,
13. Kenyamanan lingkungan,

#### 14. Keamanan pelayanan.

Dengan dimasukkannya ke 14 indikator tersebut dalam suatu SOP diharapkan baik instansi maupun pegawai di dalamnya dapat menjalankan dan memenuhi ke 14 indikator tersebut dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehingga memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

### **2.3. Pelayanan Publik**

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 58 tahun 2002 mengelompokan tiga jenis pelayanan tersebut didasarkan oleh ciri-ciri dan sifat kegiatan pelayanan yaitu ada tiga jenis :

- a. Pelayanan administratif, jenis dari pelayanan ini adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian ataupun pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan yang menyangkut kebutuhan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kehidupan berjalan.
- b. Pelayanan barang, pelayanan ini adalah jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh unit untuk menyediakan serta mengolah bahan berwujud fisik termasuk distribusi dalam suatu sistem.
- c. Pelayanan jasa, jenis pelayanan ini adalah suatu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta



penunjangnya, pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasiannya tertentu dan pasti. Jenis pelayanan ini untuk mendatangkan kelengkapan bahan untuk melengkapi pelayanan lainnya seperti melengkapi peralatan untuk melaksanakan pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Kinerja Pelayanan Publik dalam konteks pelayanan publik, bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, menurut A.S. Moenir (1992:120), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dimana dalam pelaksanaannya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik yang

terbagi dalam beberapa bentuk dasar yaitu pelayanan yang sama bagi semua, dan pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua.

Menurut Poerwadarminta, dilihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa<sup>9</sup>. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.<sup>10</sup>

Pelayanan publik identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah, yaitu memberikan pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah. Pada masa lalu, paradigma pelayanan publik memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider* (satu-satunya penyedia layanan). Peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapatkan tempat. Masyarakat dan swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini berbeda

---

<sup>9</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 11

<sup>10</sup> *Ibid*

dengan sekarang ini dimana dunia swasta dan masyarakat telah ikut berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik<sup>11</sup>.

Pasal 53 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan yang mengatur :

- (1) Batas waktu kewajiban untuk menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau Tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Jika ketentuan peraturan perundang-undangan tidak menentukan batas waktu kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan wajib menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau Tindakan dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap oleh Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan.
- (3) Apabila dalam batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan tidak menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau Tindakan, maka permohonan tersebut dianggap dikabulkan secara hukum.
- (4) Pemohon mengajukan permohonan kepada Pengadilan untuk memperoleh putusan penerimaan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Pengadilan wajib memutuskan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling lama 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak permohonan diajukan.
- (6) Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan wajib menetapkan Keputusan untuk melaksanakan putusan Pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) paling lama 5 (lima) hari kerja sejak putusan Pengadilan ditetapkan.

---

<sup>11</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), hlm. 379-380

Keputusan Fiktif Positif adalah keputusan yang merupakan anggapan bahwa Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan telah menerbitkan keputusan yang bersifat mengabulkan permohonan, dikarenakan tidak ditanggapinya permohonan yang diajukan oleh pemohon sampai dengan batas waktu yang ditentukan atau apabila tidak ditentukan telah lewat sepuluh hari setelah permohonan yang sudah lengkap diterima.

Karena dianggap mengeluarkan keputusan Tata Usaha Negara yang berisi penolakan, jika merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada Pengadilan Tata Usaha Negara setempat yang berwenang. Berdasarkan filosofisnya, Undang-Undang 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, pada hal ini mendorong lahirnya sistem penyelenggaraan pemerintahan yang melayani masyarakat secara efisien, transparan dan akuntabel. Selama ini pejabat publik yang menjadi ujung tombak penyelenggaraan pemerintah masih memiliki paradigma sebagai kelompok elit yang dilayani bukan melayani masyarakat. Sehingga muncullah persoalan-persoalan birokrasi yang berbelit-belit. Permohonan izin yang seharusnya diproses secara cepat ternyata direspon oleh pelayanan yang lambat dan tidak transparan.

Ketentuan dalam Undang-Undang Administrasi Pemerintahan tersebut adalah Peradilan Tata Usaha Negara berwenang mengadili gugatan terhadap Sikap diam Badan/Pejabat Tata Usaha Negara yang tidak menerbitkan keputusan yang dimohon atau yang menjadi kewajibannya, sikap diam adalah dipersamakan sebagai Keputusan Penolakan. Berdasarkan ketentuan pasal 53 Undang-Undang Administrasi Pemerintahan, apabila dalam batas waktu sebagaimana ditentukan

undang-undang, Badan atau Pejabat Pemerintahan tidak menetapkan dan/atau melakukan Keputusan atau Tindakan, maka permohonan tersebut dianggap dikabulkan secara hukum.

Konstruksi Fiktif Positif dalam Pasal 53 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan diterangkan dalam ayat 2 dan ayat 3, yaitu:

- a. Ayat 2 : Jika ketentuan peraturan perundang-undangan tidak menentukan batas waktu kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan wajib menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau Tindakan dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap oleh Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan.
- b. Ayat 3 : Apabila dalam batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan tidak menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau Tindakan, maka permohonan tersebut dianggap dikabulkan secara hukum;

Dengan konstruksi tersebut, maka seorang Pejabat Tata Usaha Negara wajib menetapkan keputusan atau melakukan tindakan sesuai dengan hukum perundang-undangan dan apabila tidak menetapkan atau membuat keputusan atau tindakan (fiktif) maka permohonan terhadap keharusan membuat Keputusan tersebut dianggap dikabulkan secara hukum (positif). Sehingga fokus pengujian pasal 53 ini adalah hal-hal yang terkait dengan dikabulkannya permohonan pemohon. Hal ini dapat terlihat dari bunyi ayat selanjutnya yakni ayat 4 dan ayat 5.

#### **2.4. Kecamatan Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Daerah**

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan, Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kecamatan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten atau Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh seorang Camat.

Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat, hal ini berdasarkan penjelasan umum dari Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Bab I Ketentuan Umum pasal 1 ayat 24, Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan. Menurut Pasal 99 Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tatakerja Perangkat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat, Kecamatan adalah merupakan Perangkat Daerah Kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten.

Klasifikasi Kecamatan diatur pada Pasal 223 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah sebagai berikut :

1. Kecamatan diklasifikasikan atas:
  - a. Kecamatan tipe A yang dibentuk untuk Kecamatan dengan beban kerja yang besar; dan
  - b. Kecamatan tipe B yang dibentuk untuk Kecamatan dengan beban kerja yang kecil.
  
2. Penentuan beban kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada jumlah penduduk, luas wilayah, dan jumlah Desa/kelurahan.

Untuk sekarang ini Kecamatan diatur dengan klasifikasi Tipe A (Kecamatan yang beban kerjanya besar) dan klasifikasi Tipe B (Kecamatan dengan beban kerja yang kecil). Tugas Camat diatur pada Pasal 225 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah sebagai berikut:

- a. Menyelenggaraan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (6);
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada;
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;

- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan;
- h. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan; dan
- i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pendanaan penyelenggaraan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dibebankan pada APBN dan pelaksanaan tugas lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i dibebankan kepada yang menugasi. Camat dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibantu oleh perangkat Kecamatan.

Pelimpahan wewenang Camat yang diatur pada Pasal 226 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah sebagai berikut:

1. Selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 225 ayat (1), camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota.
2. Pelimpahan kewenangan bupati/walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang sesuai dengan 5 karakteristik Kecamatan dan/atau kebutuhan masyarakat pada Kecamatan yang bersangkutan.



3. Pelimpahan kewenangan bupati/walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan keputusan bupati/walikota berpedoman pada peraturan pemerintah.

Kewenangan yang dilimpahkan dari bupati/walikota kepada Camat misalnya kebersihan di Kecamatan, pemadam kebakaran di Kecamatan dan pemberian izin mendirikan bangunan untuk luasan tertentu. Mengenai pendanaan akibat dari pelimpahan wewenang tersebut diatas diatur pada Pasal Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yaitu: Pendanaan dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan yang dilakukan oleh camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 225 ayat (1) huruf b sampai dengan huruf h serta Pasal 226 ayat (1) dibebankan pada APBD kabupaten/kota.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Pendekatan Masalah**

#### **3.1.1. Pendekatan Normatif**

Suatu penelitian hukum normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama, menelaah hal yang bersifat teoritis yang menyangkut asas-asas hukum, konsepsi hukum, pandangan dan doktrin-doktrin hukum, peraturan dan sistem hukum.<sup>12</sup>

#### **3.1.2. Pendekatan Empiris**

Penelitian hukum empiris dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lapangan untuk melihat secara langsung penerapan peraturan perundang-undangan atau antara hukum yang berkaitan dengan penegakan hukum, serta melakukan wawancara dengan beberapa responden yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai pelaksanaan penegakan hukum tersebut. Penggunaan kedua macam pendekatan tersebut dimaksudkan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman yang jelas dan benar terhadap permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian guna penulisan skripsi.

---

<sup>12</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 135.

### **3.2. Sumber Data**

Data yang akan di pergunakan dalam menunjang hasil penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. yang diperoleh dari penelitian kepustakaan yang memuat hal-hal yang bersifat teoritis, asas-asas, konsepsi-konsepsi, sikap dan pandangan atau doktrin hukum serta isi kaedah hukum yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

#### **3.2.1. Data Primer**

Merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer juga disebut sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Dengan demikian, dalam memperoleh data primer dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan pihak yang berkaitan dengan permasalahan yang akan di bahas yaitu Camat, Pegawai Kantor, dan Masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat.

#### **3.2.2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya<sup>13</sup>. Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

---

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 30.

### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer yaitu data yang diambil dari sumber aslinya yang berupa peraturan perundang-undang yang bersifat mengikat yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal
6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan dalam Negeri di Kabupaten/Kota
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 58 tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalansi Pemerintah
14. Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tatakerja Perangkat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat.
15. Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat.

#### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan Hukum Sekunder yaitu merupakan bahan hukum yang memberikan keterangan terhadap bahan hukum primer yang diperoleh dari literatur-literatur yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, laporan-laporan hasil penelitian, perundang-undangan dan peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang ada.

### c. Bahan Hukum Tersier

Merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk ataupun penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun sekunder, contohnya; Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Hukum dan ensiklopedia.

## 3.3. Prosedur Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

### 3.3.1. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang benar dan akurat dalam penelitian ini ditempuh prosedur sebagai berikut:

#### 1) Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Proses pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membaca, menelaah buku-buku, mempelajari, mencatat dan mengutip buku-buku, makalah, internet, maupun sumber ilmiah lainnya yang mempunyai hubungan dengan masalah yang dibahas, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan di bahas

#### 2) Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi ini dilakukan dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian, yaitu kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat dengan tujuan untuk memperoleh data primer yang akurat, lengkap, dan valid dengan melakukan wawancara (*Interview*). Wawancara yang dilakukan adalah wawancara langsung yang dipimpin, terarah, dan mendalam sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti guna memperoleh hasil berupa data dan informasi yang lengkap.

Wawancara dilakukan dengan cara menanyakan pertanyaan terbuka menggunakan daftar pertanyaan yang sudah ditentukan dan akan dikembangkan pada saat wawancara berlangsung.

### **3.3.2. Pengolahan Data**

Pengelolaan data dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Identifikasi data, yaitu mencari dan menetapkan data yang berhubungan dengan Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat.
2. Editing, yaitu meneliti kembali data yang diperoleh dari keterangan para responden maupun dari kepustakaan, hal ini perlu untuk mengetahui apakah data tersebut sudah cukup dan dapat dilakukan untuk proses selanjutnya. Semua data yang diperoleh kemudian disesuaikan dengan permasalahan yang ada dalam penulisan ini, editing dilakukan pada data yang sudah terkumpul diseleksi dan diambil data yang diperlukan.
3. Klasifikasi data, yaitu menyusun data yang diperoleh menurut kelompok yang telah ditentukan secara sistemis sehingga data tersebut siap untuk dianalisis.
4. Penyusunan data, yaitu penyusunan data secara teratur sehingga dalam data tersebut dapat dianalisa menurut susunan yang benar dan tepat
5. Penarikan kesimpulan, yaitu langkah selanjutnya setelah data tersusun secara sistemis, kemudian dilanjutkan dengan penarikan suatu kesimpulan yang bersifat umum dari data yang bersifat khusus.

### **3.4. Analisis Data**

Data yang telah di peroleh kemudian diolah dan dianalisiskan menggunakan cara analisis deskriptif kualitatif yang artinya hasil penelitian ini dideskripsikan dalam bentuk penjelasan dan uraian kalimat-kalimat yang mudah dibaca dan dimengerti untuk diinterpretasikan dan dirangkum mengenai Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat, guna pembahasan pada bab-bab selanjutnya.



## **BAB V PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan diatas maka yang dapat di simpulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar yaitu asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur, dan biaya yang jelas sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Faktor yang menghambat dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik khususnya di Kantor Kecamatan Tumijajar, antara lain:
  - a. Sering terkendalanya di alat Foto dalam pembuatan E-KTP, alat foto yang sering rusak,
  - b. Blangko untuk membuat E-KTP sering kehabisan,
  - c. Kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan pegawai kepada masyarakat,
  - d. Ketidak disiplin pegawai dalam menjalankan tugas, dapat dilihat dari banyaknya pegawai yang masih banyak telat untuk datang ke kantor,

- e. Peralatan/sarana dan prasarana yang kurang memadai, dilihat dari jumlah komputer yang masih terbatas di bagian pelayanan umum.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis menyarankan beberapa hal yakni:

1. Sebaiknya mengupayakan hal-hal yang baru guna menunjang keberhasilan di Kecamatan Tumijajar.
2. Sebaknya dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah Kecamatan Tumijajar perlu memperhatikan kendala-kendala yang berhubungan dengan Pelayanan Publik dan masyarakat tidak hanya mengeluarkan pendapat namun bisa bekerjasama dengan aparatur Pemerintah di kantor Kecamatan Tumijajar sebab masyarakat sebagai sasaran utama dalam pelayanan publik.
3. Sebaiknya Bagi aparatur Pemerintah di kantor Kecamatan Tumijajar dalam melaksanakan tugas pelayanan, hendaknya melakukan perubahan yang menyangkut semua aspek, dalam hal ini aparatur pemerintah di kantor kecamatan ikut berperan dalam pembentukan perilaku, disiplin kerja dan kesadaran dalam tanggung jawab pelayanan yang menyentuh kebutuhan masyarakat di kecamatan dan mempersiapkan strategi serta upaya-upaya untuk menunjang pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2007. *Perihal Politik*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Anggraini, Jum. 2012. *Hukum Administrasi Negara*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Gava Media. Yogyakarta
- HR, Ridwan. 2013. *Hukum Administrasi Negara*. Rajawali Press. Jakarta
- Jackson, Charles. 2014. *Hukum Kepegawaian Indonesia*. Justice Publisher. Bandar Lampung
- Marbun, S.F dan Moh. Mahfud MD. 2009. *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*. Liberty. Yogyakarta
- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Citra Aditya Bakti. Bandung
- Sabarno, Hari. 2007. *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Sinar Grafika Offset. Jakarta
- Soekanto, Soerjono. 2012. *Penelitian Hukum Normatif*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika. Jakarta
- Umam, Khaerul. 2012. *Manajemen Organisasi*. Pustaka Setia. Bandung
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan dalam Negeri di Kabupaten/Kota

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 58 tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalansi Pemerintah

Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tatakerja Perangkat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat

Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat

<http://www.koran-sindo.com/news.php?r=1&n=4&date=2016-05-20> (Diakses pada 18 Oktober 2016, jam 23.10)