



TINJAUAN YURIDIS TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAJALENGKA DIHUBUNGKAN DENGAN PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 24 TAHUN 2006 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Oleh : Otong Syuhada

Abstrak

Seiring dengan semakin semaraknya kehidupan berdemokrasi, maka wacana tentang pelayanan publik (public service) telah menjadi issue strategis di negara ini. Karena pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Pelayanan publik sebagai salah satu dari bagian pemenuhan kesejahteraan, maka secara otomatis menjadi bagian dalam pemenuhan hak-hak ekonomi, sosial dan budaya (ekosob) warga negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya. Pelayanan publik bukan semata-mata hanya menyiapkan instrumen bagi berjalannya birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, melainkan lebih dari itu, bahwa pelayanan publik merupakan esensi dasar dari terwujudnya keadilan sosial.

Abstract

Along with the splendor of democratic life , the discourse on public service (public service) has become a strategic issue explicitly in this country . Because public servants is a basic right of every citizen to be met by the state . Public services as one of the parts of the fulfillment of welfare , it automatically becomes part of the fulfillment of the rights of economic , social and cultural (ESC) of citizens. This is done because the public service is an integral part of the state's obligation to the welfare of its people . Public service is not merely set up instruments for the operation of the bureaucracy to terminate the obligations of the state , but more than that , the public service is the basic essence of social justice.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Latar Belakang Penelitian

Buruknya pelayanan publik yang terjadi selama ini karena tidak adanya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh birokrasi yang ada di Indonesia masih cukup kuat watak mengabdikan kepada kekuasaan (*state oriented*) dibandingkan kepada publik (*publik oriented*) sehingga wajah birokrasi Indonesia terkesan otoriter- rente nya cukup kuat. Situasi birokrasi yang demikian tentu dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan terpola dengan model yang *caring culture* yang masih jauh dari kesan demokratis, adil dan berkualitas yang nampak adalah kesan diskriminatif.¹

Begitu pula kondisi serta situasi yang terjadi di Kabupaten Majalengka, keberadaan Pemerintah sebagai abdi masyarakat yang berarti sebagai pelayan masyarakat belum mampu berbuat banyak untuk dapat mensejahterakan rakyatnya sebagaimana yang diamanatkan oleh UUD 1945, salah satu penyebabnya diakibatkan oleh kelambanan dari Pemerintah itu sendiri untuk melakukan langkah-langkah kebijakan yang mendukung kearah terlaksananya pelayanan publik yang baik, disamping para pembuat kebijakan (birokrat) serta para petugas teknis yang belum mencerminkan nilai-nilai serta perilaku yang

menunjukkan sebagai abdi masyarakat.

Jika menyimak UUD 1945 sudah sangat jelas bahwa paradigma dari tujuan negara adalah melindungi rakyatnya dari segala macam persoalan misalnya seperti dari gangguan keamanan, perlakuan yang tidak adil, melindungi dari segala macam penyakit maupun dalam hal memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dari konsepsi melindungi ini maka dalam bentuk Implementasinya adalah jenis pelayanan yang harus disediakan oleh Pemerintah seperti menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas dan tidak diskriminatif, memastikan adanya akses bagi rakyat untuk mendapatkan pelayanan dari Pemerintah, baik secara ekonomi, politik, sosial maupun budaya. Menyediakan pengobatan, pemeliharaan kesehatan rakyat dan memberikan perlindungan hukum serta memberikan jaminan hukum atas segala penyelenggaraan pelayanan publik. Di sinilah sebenarnya yang menjadi elemen dasar bagi pelayanan publik di Kabupaten Majalengka.

Secara historis asas Pemerintahan berdasarkan Undang-undang itu berasal dari pemikiran hukum abad ke 19 yang berjalan seiring dengan keberadaan negara hukum klasik atau negara hukum liberal (*de liberalerechtstaatidee*) dan dikuasai oleh berkembangnya pemikiran hukum legalistic-positivistik, terutama pengaruh aliran hukum legisme, yang menganggap hukum hanya apa

¹ Luthfi J. Kurniawan dan Mokhammad Najih, *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*, In-TRANS Publishing, Malang, 2008, hal xii

yang tertulis dalam undang-undang. Oleh karena itu, Undang-undang di jadikan sebagai sendi utama penyelenggaraan kenegaraan dan Pemerintahan. Dengan kata lain asas legalitas dalam gagasan Negara hukum liberal memiliki kedudukan sentral atau sebagai suatu fundamen dari negara hukum. Secara normatif, prinsip bahwa setiap tindakan Pemerintah harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan atau berdasarkan pada kewenangan, ini memang dianut di setiap negara hukum, namun dalam prakteknya penerapan prinsip ini berbeda-beda antara satu negara dengan negara lain. Ada negara yang begitu ketat berpegang pada prinsip ini, namun ada pula negara yang tidak begitu ketat menerapkannya. Artinya untuk hal-hal atau tindakan-tindakan Pemerintah yang tidak begitu fundamental, penerapan prinsip tersebut dapat diabaikan.

Gagasan negara hukum menuntut penyelenggaraan urusan kenegaraan dan pemerintah harus di dasarkan pada Undang-undang dan memberikan jaminan terhadap hak-hak dasar rakyat. Asas legalitas menjadi dasar legitimasi tindakan Pemerintah dan jaminan perlindungan dari hak-hak rakyat. Menurut Sjachran Basah, asas legalitas berarti upaya mewujudkan duet integral secara harmonis antara paham kedaulatan hukum dan paham kedaulatan rakyat berdasarkan prinsip monodualistis selaku pilar-pilar yang sipat hakikatnya konstitutif.

Penerapan asas legalitas, menurut Idroharto akan menunjang berlakunya kepastian hukum dan

kesamaan perlakuan. Kesamaan perlakuan terjadi karena setiap orang yang berbeda dalam situasi seperti yang ditentukan dalam ketentuan Undang-undang itu berhak dan berkewajiban untuk berbuat seperti apa yang akan dilakukan Pemerintah itu dapat diramalkan atau diperkirakan terlebih dahulu, dengan melihat kepada peraturan-peraturan yang berlaku, maka pada dasarnya dapat dilihat atau diharapkan apa yang akan dilakukan oleh aparat Pemerintahan yang bersangkutan.

Dengan demikian, warga masyarakat lalu dapat menyesuaikan dengan keadaan tersebut. Disamping itu menurut H.D Stout "asas legalitas dimaksudkan untuk memberikan jaminan kedudukan hukum warga negara terhadap Pemerintah". Pemerintah hanya dapat melakukan perbuatan hukum jika memiliki legalitas atau didasarkan pada Undang-undang yang merupakan pewujudan aspirasi warga negara".

Dalam negara hukum demokratis, tindakan Pemerintah harus mendapatkan legitimasi dari rakyat yang secara formal tertuang dalam Undang-undang.

Penyelenggaraan Pemerintahan yang di dasarkan pada asas legalitas, yang berarti didasarkan pada Undang-undang (hukum tertulis) dalam prakteknya tidak memadai, apalagi di tengah masyarakat yang memiliki tingkat dinamika yang tinggi. Hal ini karena hukum tertulis senantiasa mengandung kelemahan-kelemahan. Menurut Bagir Manan, dalam penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan

dalam suatu Negara hukum, diperlukan persyaratan lain agar kehidupan kenegaraan, pemerintahan, dan kemasyarakatan berjalan dengan baik dan bertumpu pada keadilan. Prajudi Atmosudirdjo menyebutkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pemerintahan, yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas, artinya kegiatannya harus mengenai sasaran yang telah ditetapkan.
2. Legimitas, artinya kegiatan administrasi Negara jangan sampai menimbulkan heboh oleh karena tidak dapat diterima oleh masyarakat setempat atau lingkungan yang bersangkutan.
3. Yuridikitas, artinya syarat yang menyatakan bahwa perbuatan para pejabat administrasi Negara tidak boleh melanggar hukum dalam arti luas.
4. Legalitas, yaitu syarat yang menyatakan bahwa perbuatan atau keputusan administrasi Negara yang tidak boleh dilakukan tanpa dasar Undang-undang dalam arti luas, bila sesuatu dijalankan dengan dalih "keadaan darurat" kedaruratan itu wajib dibuktikan kemudian, jika kemudian tidak terbukti, maka perbuatan tersebut dapat digugat di pengadilan.
5. Moralitas, yaitu salah satu syarat yang paling diperhatikan oleh masyarakat; moral dan etik umum maupun kedinasan wajib dijunjung tinggi; perbuatan tidak senonoh, sikap kasar, kurang ajar, tidak sopan, kata-kata yang tidak pantas, dan sebagainya wajib dihindarkan.

6. Efisiensi wajib dikejar seoptimal mungkin; kehematan biaya dan produktivitas wajib diusahakan setinggi-tingginya.
7. Teknik dan teknologi yang setinggi-tingginya wajib dipakai untuk mengembangkan atau mempertahankan mutu prestasi sebaik-baiknya.²

Menjadi negara kesejahteraan (welfare state) adalah mandat yang tertuang di dalam Konstitusi kita, yaitu UUD 1945 inilah kesepakatan politik di antara founding fathers kita pada saat negara Indonesia baru terlahir. Kini negara kita sudah memasuki usia 69 tahun, akan tetapi cita-cita menuju negara kesejahteraan terbatas mimpi dan menjadi retorika politik para elit bangsa. Jangankan sampai pada tahap negara yang sejahtera, justru kenyataannya kondisi negara saat ini semakin jauh dari kategori negara sejahtera, dikarenakan semakin carut-marutnya kondisi politik, ekonomi dan sosial budaya bangsa.³ Hal lain yang lebih memprihatinkan lagi adalah terjadinya dehidrasi moral anak-anak bangsa yang terkesan jauh dari nilai-nilai agama yang seharusnya selalu dijadikan landasan berpikir dan bertindak bagi setiap insan yang mengaku beragama.

Seiring dengan semakin semaraknya kehidupan berdemokrasi, maka wacana tentang pelayanan publik (public service) telah menjadi issue strategis

²Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Persada, 2006, hal. 99-100.

³Luthfi J. Kurniawan dan Mokhammad Najih, *opcit*, hal. xiii.

di negara ini. Karena pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Pelayanan publik sebagai salah satu dari bagian pemenuhan kesejahteraan, maka secara otomatis menjadi bagian dalam pemenuhan hak-hak ekonomi, sosial dan budaya (ekosob) warga negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya. Pelayanan publik bukan semata-mata hanya menyiapkan instrumen bagi berjalannya birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, melainkan lebih dari itu, bahwa pelayanan publik merupakan esensi dasar dari terwujudnya keadilan sosial. Di samping itu, dalam konvensi Deklarasi Umum Hak Asasi Manusia (DUHAM) juga disebutkan bahwa adanya jaminan bagi hak-hak warga negara, seperti *social security* maupun *social protection*⁴.

Selama ini, rendahnya kinerja birokrasi di dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Majalengka salah satu penyebabnya adalah tidak adanya etika kuat yang bisa digunakan oleh pejabat birokrasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik yang disebabkan karena belum adanya Peraturan Daerah (PERDA) di Kabupaten Majalengka yang mengatur secara khusus dan lebih rinci menyangkut pelayanan publik. Adapun pengaturan menyangkut pelayanan

publik di Kabupaten Majalengka baru sebatas dirumuskan dalam Peraturan Bupati sebagai pelaksanaan dari amanat Peraturan Daerah tentang Satuan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK). Adapun yang menyangkut teknis pelaksanaan, yang didalamnya mengatur tentang proses, waktu, dan biaya penyelenggaraan pelayanan masih berada di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Persoalan tersebut memperparah pemikiran dan perilaku para birokrasi di Kabupaten Majalengka dalam menempatkan para pengguna jasa (masyarakat) sebagai “pelanggan” yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi nasib diri dan birokrasinya. Para pengguna jasa masih diperlakukan sebagai klien yang nasibnya ditentukan oleh tindakan birokrasi. Nilai-nilai seperti kesetaraan, non partisan, partisipatif dan profesionalisme yang seharusnya menjadi dasar dalam pembangunan, serta etika pelayanan masih amat jauh dari realisasi penyelenggaraan pelayanan publik. Akibatnya diskriminasi, perlakuan tidak adil, beban biaya pengurusan dan sewenang-wenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih dengan mudah dijumpai di pemerintahan Kabupaten Majalengka, banyak pihak pengembang (para investor) baik dalam maupun luar negeri yang enggan untuk menanamkan modalnya dan atau membuka usaha di Kabupaten Majalengka disebabkan persoalan-persoalan perijinan yang rumit, waktu yang

⁴Luthfi J. Kurniawan dan Mokhammad Najih, *opcit*, hal, xiv.

panjang serta biaya yang cukup mahal.

Kerumitan pelayanan ini semakin diperparah oleh adanya birokrasi yang amat tidak transparan. Padahal secara filosofis sejatinya birokrasi adalah untuk mempermudah pekerjaan atau pelayanan, bukan malah sebaliknya. Sehingga banyak sekali ucapan yang bernada sumbang akibat tidak signifikannya pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Realitas semacam ini semakin menegaskan bahwa pelayanan publik di Kabupaten Majalengka masih berorientasi pada konsep masa lalu, yaitu rakyat masih diposisikan sebagai objek yang tidak mempunyai hak untuk menuntut. Dengan kata lain, penyedia layanan (Pemerintah) harus dilayani rakyatnya, padahal yang benar adalah negara harus melayani rakyatnya.

Walaupun situasi politik dan pemerintahan di Indonesia saat ini sudah jauh berubah, namun belum dapat diikuti dengan penerapan sistem pelayanan publik yang optimal oleh Pemerintah Kabupaten Majalengka. Sehingga pola lama masih tetap diterapkan yaitu melayani dan mengabdikan kepada penguasa dan kekuasaan. Maka realitas ini semakin membuat runyam pola kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di Majalengka yang seharusnya orientasi pelayanan publik yang dulunya “monopolic” harus digeser menjadi berbasis kebutuhan masyarakat, malah saat ini telah terhegemoni pada orientasi yang sangat sarat bisnis (privatisasi).

Oleh karena itu, mengubah paradigma perlu dilakukan suatu terobosan yang konstruktif. Saat ini pemberi layanan (Pemerintah) baik pada lembaga di tingkat Kabupaten, Kecamatan maupun sampai tingkat pemerintahan Desa/ Kelurahan dilekatkan sebagai abdi masyarakat. Seharusnya dengan predikat sebagai abdi masyarakat, tentu saja tugas utama Pemerintah adalah mengabdikan dan melayani masyarakat. Karena “abdi masyarakat” berarti pelayanan masyarakat. Predikat inilah yang kini banyak di “kampanyekan” di berbagai kantor pelayanan publik.

Tetapi ada persoalan krusial yang sepertinya diabaikan oleh Pemerintah ketika “mengkampanyekan” lembaganya sebagai pelayan masyarakat. Yaitu predikat sebagai pelayan masyarakat tidak langsung diikuti dengan kinerja yang “keras, ikhlas, dan cerdas” Pemerintah kepada masyarakat, akibatnya sampai saat ini hak-hak dasar (ekosob) warga masyarakat di Kabupaten Majalengka sering kali terabaikan.

Konsep Menteri Dalam Negeri yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 : “Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar kepada peran usaha mikro kecil dan menengah dengan melakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu”. Jelas disini bahwa setiap Pemerintahan Provinsi, Kabupaten/Kota berkewajiban untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan,

sarana maupun prasarana bagi masyarakat. Semua kebutuhan dasar masyarakat menjadi tanggung jawab Pemerintah, kebutuhan dasar tersebut meliputi; pelayan pendidikan, pelayanan kesehatan, dan kebutuhan administrasi dasar yang berhubungan dengan identitas diri, infrastruktur seperti jalan, irigasi untuk pertanian maupun penyediaan prasarana transportasi. Pemerintah memiliki peran yang penting dan aktif dalam memberikan kesejahteraan kepada warganya secara komprehensif dan universal.

Kini, kompleksitas permasalahan pelayanan publik semakin menjadi persoalan cukup akut yang terjadi di Kabupaten Majalengka. Fungsi-fungsi institusi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan pada masyarakat memiliki banyak keterbatasan baik dari sisi peraturan, sisi paradigma maupun pada sisi teknis penyelenggaraan. Fakta rendah dan buruknya pelayanan yang diterima oleh masyarakat, hingga kini semakin ironis manakala seperangkat kebijakan yang berupa Peraturan Bupati Majalengka belum mampu memberikan jaminan terutama bagi upaya-upaya perlindungan sosial yang nyata-nyata dibutuhkan oleh rakyat banyak.

Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Majalengka belum sepenuhnya optimal, dan secara konstitusional hal yang terkait dan mengatur persoalan pemberian layanan publik ini belum cukup menjamin bagi pemenuhan hak-hak rakyat. Pola hubungan hak dan kewajiban;

antara masyarakat dan pemberi layanan masih banyak diatur dan mengikat internal Pemerintah saja sehingga peraturan yang ada belum cukup mampu mengakomodir permasalahan yang ada di masyarakat.

Sisi lain, urgensi pentingnya dibuat secepatnya Peraturan Daerah (PERDA) yang mengatur secara khusus dan lebih rinci kebijakan layanan publik di Kabupaten Majalengka. Ini adalah untuk menutup ruang terjadinya korupsi, banyaknya kasus pelayanan publik yang diperjual belikan menjadikan pelayanan publik di Kabupaten Majalengka tidak dapat diakses oleh rakyat secara merata. Kondisi seperti ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Majalengka telah mengenyampingkan hak-hak rakyat yang seharusnya dilindungi. Kini, banyak masyarakat yang mengeluh mahalannya biaya pendidikan, kesehatan maupun administrasi dasar. Selain itu, juga adanya perlakuan yang tidak manusiawi dari pemberi layanan serta masih minimnya sarana dan prasarana untuk publik. Dalam konteks ini, upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah sebagai pemangku kewajiban terhadap masyarakat, semestinya harus mampu membangun tata kelola dalam pelayanan publik yang berbasis pada hak asasi rakyat tanpa diskriminasi.

Secara umum kualitas pelayanan publik di Kabupaten Majalengka belum memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kemudian untuk melihat lebih jauh tentang rendahnya pelayanan publik di Kabupaten Majalengka, kita bisa melihat kasus yang terjadi di beberapa tempat, seperti yang terjadi di Desa Kadipaten - kecamatan Kadipaten tentang pengelolaan sampah, yang mengakibatkan tertimbunnya sebagian aliran sungai Cikasarung sehingga terjadi pendangkalan, persoalan pembangunan beberapa pabrik Textil di Kecamatan Dawuan, Kertajati dan Kecamatan Ligung yang sampai saat ini belum terealisasi karena alasan prosedur perijinan yang rumit dan biaya yang mahal padahal sudah direncanakan beberapa tahun ke belakang. Persoalan pembuatan KTP/KK, Akta Kelahiran, dan hak-hak dasar masyarakat lainnya mencapai biaya puluhan bahkan ratusan ribu membuat masyarakat kecil mengeluh, ironisnya Peraturan Daerah yang mengatur tentang hal itu mengamanatkan untuk tidak dikenakan biaya alias gratis. Kasus-kasus ini mencerminkan pelayanan terhadap publik yang sangat buruk

Dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik ini dalam sebuah Desertasi yang berjudul **“Tinjauan Yuridis Tentang Keberadaan Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Majalengka Dihubungkan Dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”**

Dengan telah disyahnkannya Undang-undang RI tentang Pelayanan Publik oleh Pansus DPRRI baru-baru ini, tepatnya

pada tanggal 23 juni 2009 diharapkan dapat merubah paradigma dan prilaku para pelaku dan penyelenggara kebijakan pelayanan publik hususnya di Kabupaten Majalengka. Harapan tersebut muncul karena didalam UU tersebut dalam salah satu pasalnya mengatur dengan jelas tentang Standar Pelayanan disusun dengan melibatkan kelompok-kelompok masyarakat sebagai salah satu pengguna jasa pelayanan yang di sediakan oleh penyelenggara Pemerintahan.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian sebagaimana diuraikan di atas, penulis mencoba mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apa yang melatarbelakangi pembentukan Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Majalengka ?
2. Apa saja persoalan yang timbul dan menjadi hambatan setelah terbentuknya Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Majalengka ?
3. Bagaimana efektivitas dan implementasi penerapan peraturan yang berlaku pada Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Majalengka ?

Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan Desertasi tentang “Keberadaan Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Di Kabupaten Majalengka dihubungkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24

Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

4. Untuk mengkaji, meneliti, dan menganalisis tentang keberadaan lembaga Badan Pelayanan Terpadu (BPT) yang ada di Kabupaten Majalengka.
5. Untuk mengkaji, meneliti dan menganalisis sampai sejauh mana pembentukan Badan Pelayanan Terpadu (BPT) di Kabupaten Majalengka dapat mengatasi persoalan-persoalan yang menyangkut pelayan kepada masyarakat.
6. Untuk mengkaji, meneliti dan menganalisis bagaimana peran serta masyarakat dan para stake holder dalam melaksanakan Peraturan Bupati demi mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Kegunaan Penelitian

1) Kegunaan Secara Teoritis

Dapat memberikan rangsangan bagi peneliti lain untuk mengembangkan pemikiran-pemikiran lebih lanjut berkaitan dengan persoalan-persoalan yang menyangkut tentang fungsi pelayanan Pemerintah Daerah terhadap rakyatnya.

2) Kegunaan Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara praktis, khususnya dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan serta merubah bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah terhadap rakyatnya sesuai dengan yang telah digariskan oleh Perbup Kabupaten

Majalengka No 12 tahun 2008 sehingga fungsi pemerintahan dalam hal ini para pejabat Pemerintah betul-betul dapat dikategorikan sebagai abdi masyarakat.

Kerangka Pemikiran

Otonomi daerah tidak lain adalah perwujudan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab, dan mempunyai hubungan yang erat dengan desentralisasi. Desentralisasi merupakan penyerahan wewenang dari Pemerintahan Pusat kepada Pemerintah Daerah untuk mengatur dan mengurus daerah, mulai dari kebijakan, perencanaan, sampai pada implementasi dan pembiayaan dalam rangka demokrasi. Sedangkan otonomi adalah wewenang yang dimiliki oleh daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri dalam rangka desentralisasi.

Dalam rangka mengimplementasikan otonomi daerah inilah, banyak Pemerintah di tingkat Kabupaten/Kota telah mulai mencoba menerapkan dengan beragam model pelayanan publik (yang diharapkan prima) walaupun dalam kenyataannya masih berupa langkah awal yang masih memerlukan tindak lanjut dan kerja keras untuk mewujudkannya secara nyata, setidaknya ada beberapa kriteria pelayanan yang sudah sewajarnya harus dimiliki oleh setiap organisasi yang melayani, baik itu organisasi swasta maupun organisasi Pemerintah, yaitu : adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan; konsumen/pelanggan/masyarakat

mendapat pelayanan sebagaimana mestinya; sejauh mungkin mendapatkan perlakuan yang adil dan fair dalam tatalaksana pelayanannya; serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang serta terbuka.

Pelayanan Publik (*Public Service*) bertujuan untuk memenuhi berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat, baik sebagai individu, makhluk hidup, penduduk, warga negara, akan jasa publik (*public goods*). Pemenuhan kebutuhan masyarakat, pada tataran tertentu akan dihadapkan pada kelangkaan hukum (*the law of scarcity*) sehingga akan terjadi kesenjangan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah lembaga yang *legitimate* yaitu negara dan Pemerintah untuk mengatur, memproduksi, mengurus, dan mendistribusikan berbagai barang dan jasa sebagai alat pemenuhan kebutuhan hidup warga masyarakat.

Dalam beberapa tahun terakhir ini, kualitas pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dan masalah *customer satisfaction* mengalami perkembangan yang sangat menarik untuk disimak dan dianalisis, baik dari aspek makronya: permasalahan, tantangan, dan peluangnya; dan aspek kebijakan yang dianut; maupun dari aspek mikronya.

Pelayanan publik dan *customer satisfaction* telah cukup lama mengalami berbagai perkembangan yang tidak saja bersifat musiman atau siklikal, tetapi juga struktural, dengan intensitas yang semakin meningkat. Dinamisme tersebut, dengan berbagai perkembangan yang

tampaknya secara independen terjadi karena berbagai perubahan, inovasi baru, dan proses globalisasi di berbagai bidang, serta upaya hampir semua pemerintahan, negara, organisasi bisnis dan non bisnis untuk menyesuaikan diri dengan dinamisme tersebut, telah menyebabkan pelayanan publik dan *customer satisfaction* berkembang dengan ketidakpastian yang meningkat serta pasar persaingannya kian menegat.

Kini pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Majalengka cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar bisa segera ke luar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Buruknya pelayanan publik di Kabupaten Majalengka sering menjadi variabel yang dominan mempengaruhi penurunan investasi yang berakibat pada pemutusan hubungan kerja. Sayangnya, perbaikan pelayanan publik dalam berbagai studi yang dilakukan tidaklah berjalan linear dengan reformasi yang dilakukan dalam berbagai sektor sehingga pertumbuhan investasi malah bergerak ke arah negatif. Akibatnya harapan pertumbuhan ekonomi yang diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Majalengka belum dapat terwujud.

Dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan pada Pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan keprustasian publik terhadap Pemerintahnya. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada Pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah dapat dibangun kembali.

Sementara itu di dalam sosial budaya pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai di kalangan masyarakat, timbulnya saling curiga, meningkatnya sipat eksklusifisme yang berlebihan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik terhadap Pemerintah maupun terhadap sesama. Akibat yang sangat buruk terlihat melalui berbagai kerusuhan dan tindakan anarkis di berbagai daerah. Seiring dengan hal itu masyarakat cenderung memilih jalan pintas yang menjurus ke arah negatif dengan berbagai tindakan yang

tidak rasional dan cenderung melanggar hukum. Berbagai masalah yang diidentifikasi tersebut tampaknya dapat diatasi secara perlahan dengan pemulihan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah sebagai pelayan publik.

Berbagai krisis yang dialami menjadi variabel pendorong dilakukannya berbagai reformasi pelayanan publik. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Akan lebih besar dan bersifat menentukan apabila di dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan. Kompetisi itu diharapkan dapat menimbulkan dampak positif dalam organisasi, perusahaan, serta pelayanan Pemerintah terhadap rakyatnya. Persaingan yang ada dalam masyarakat usaha, tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam pelayanan. Justru dalam hal terakhir inilah persaingan semakin seru dengan pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat dan memuaskan. Memperhatikan peran pelayanan yang semakin menonjol, tidak heran apabila masalah pelayanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi.

Di bidang pemerintahan tidaklah kalah pentingnya masalah pelayanan itu, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan

kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Namun ternyata hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari aparat Pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun Pemerintah dan pelayanan umum belum menjadi budaya masyarakat. Di sana-sini masih selalu ditemui kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima pelayanan.

Oleh karena itu di bidang pelayanan umum masih perlu pembenahan sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terhadap pelayanan umum yang baik. Dalam rangka ikut serta “*urun rembug*” atas usaha pembenahan yang dewasa ini sedang digalakkan oleh Pemerintah khususnya di kabupaten Majalengka, saya mencoba untuk menyajikan tulisan yang berupa Desertasi ini kepada masyarakat, semoga ada hal-hal yang dapat menyentuh kesadaran untuk kemudian ditindak lanjuti dengan langkah bahwa betapa penting dan perlunya pelayanan yang memadai.

Metode Penelitian

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian bersifat Deskriptif Analitis yaitu suatu metode penelitian yang dimaksud untuk memperoleh suatu gambaran mengenai situasi dan keadaan dengan cara pemaparan data yang diperoleh kemudian dengan berbagai analisis disusun beberapa kesimpulan.

2. Metode Pendekatan

Pendekatan dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan yuridis normatif, yaitu suatu penelitian yang titik beratnya mengkaji dan menganalisis azas-azas dan kaidah hukum berdasarkan data sekunder, berupa bahan hukum primer, hukum sekunder dan tertier.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. *Library Research* (penelitian kepustakaan) dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder di dalam menunjang data primer yang telah didapat dari penelitian lapangan. Dalam melakukan studi kepustakaan, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

1) Membaca literatur-literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas, yang terdiri dari :

a) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat;

b) Bahan hukum sekunder, yaitu

- bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil penelitian dan atau pendapat para ahli;
- c) Bahan tertier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer atau sekunder, seperti, ensiklopedia, bahan di luar bidang hukum yang dapat menunjang dan melengkapi data penelitian.
- 2) Membaca dan mempelajari materi kuliah serta bahan tertulis lainnya.
- b. *Field Research* (penelitian lapangan), yaitu pengumpulan data dengan mengadakan penelitian secara langsung pada objek penelitian. Adapun metoda pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah dengan cara observasi, yaitu mengamati langsung proses pelayanan yang dilakukan oleh instansi Badan Pelayanan Terpadu (BPT) di Kabupaten Majalengka.
4. Analisa Data
Analisis data yang dilakukan secara yuridis kualitatif. Yuridis karena penelitian ini bertitik tolak dari peraturan-peraturan yang ada sebagai norma hukum positif, sedangkan kualitatif karena merupakan analisis data dari hasil penelitian, baik studi kepustakaan maupun dari hasil observasi dimana tidak digunakan berdasarkan analisis statistik.

Dengan kata lain analisis data berdasarkan kaidah-kaidah interpretasi dan konstruksi hukum yang berlaku. Analisis itu meliputi

 - a. Bahwa peraturan perundang-undangan yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan peraturan yang lebih tinggi;
 - b. Berdasarkan ketentuan hirarkhi peraturan perundang-undangan;
 - c. Kepastian hukum, artinya apakah aturan dilaksanakan secara konsisten, berdasarkan hukum positif di Indonesia.
5. Lokasi Penelitian
Dalam penulisan ini, penelitian dilakukan di beberapa tempat di antaranya meliputi :
 - a. Studi Kepustakaan, yaitu di :
 - 1) Perpustakaan DPRD Kabupaten Majalengka;
 - 2) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung
 - b. Observasi
 - 1) Bagian Hukum dan peraturan Per-Undang-Undang Sekertariat DPRD Kabupaten Majalengka.
 - 2) Instansi Badan Pelayanan Terpadu



(BPT) Kabupaten
Majalengka.

**DAFTAR PUSTAKA**

- C.S.T. Kansil, Christine S.T. Kansil, *Hukum Tata Negara Republik Indonesia 1*, Jakarta, PT. Rineka Cipta, 2008.
- Fahmi Wibawa, *Panduan praktis Perijinan Usaha Terpadu*, PT. Grasindo, 2007.
- H. Amin Ibrahim, *Pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*, Bandung, PT. Repika Aditama, 2008.
- _____, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung, CV. Mandar Maju, 2008.
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta, 2007.
- H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2008.
- Henry S. Siswosoediro, *Buku Pintar Pengurusan Perizinan dan Dokumen*, Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005.
- H.F. Abraham Amos, *Sistem Ketatanegaraan Indonesia (Dari Orla, Orba Sampai Reformasi) Telaah Sosiologi Yuridis dan Yuridis Pragmatis Krisis Jati Diri Hukum Tata Negara Indonesia*, 2007, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasinya*, Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2008.
- Luthfi J. Kurniawan, Mokhammad Najih, *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*, Malang, In-TRANS Publishing, 2008.
- Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang, Bayu Media Publishing, 2007.
- M. Solly Lubis, *Kebijakan Publik*, Bandung, CV. Mandar Maju, 2007.
- Paimin Napitupulu, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Bandung, PT. Alumni, 2007.



Philipus M. Hadjon, et al, *Pengantar Hukum administrasi Indonesia*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, 1994.

Ratminto, Atik septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2009.

Riant Nugroho. D, *Kebijakan Publik, formulasi, implementasi dan evaluasi*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo, 2004.

Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2006.

S. PrajudiAtmosudirjo, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 1994.

Yusuf Shofie, *Kapita Selecta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT.Citra Aditiya Bakti, 1994.

Otong Syuhada, SH., MH. Dosen Fakultas Hukum Universitas Majalengka