

**PELAKSANAAN PENGAWASAN POS PELAYANAN TERPADU  
"SAO MASIGA" UNTUK KEEFEKTIFAN PELAYANAN PUBLIK DI  
KABUPATEN BONE**



**WINDI PUTRI WANANDA  
B021181018**



**PROGRAM STUDI SARJANA HUKUM ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**



# SKRIPSI

## PELAKSANAAN PENGAWASAN POS PELAYANAN TERPADU “ SAO MASIGA ” UNTUK KEEFEKTIFAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BONE

(IMPLEMENTATION OF INTEGRATED SERVICE POST SUPERVISION  
“SAO MASIGA” ON THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES IN  
BONE  
REGENCY)



Oleh:

WINDI PUTRI WANANDA

B021181018

PROGRAM STUDI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024



**HALAMAN JUDUL**

**PELAKSANAAN PENGAWASAN POS PELAYANAN TERPADU  
" SAO MASIGA " UNTUK KEEFEKTIFAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KABUPATEN BONE**

**Disusun dan diajukan oleh:**

**WINDI PUTRI WANANDA**

**B021181018**

**SKRIPSI**

Sebagai Tugas Akhir Dalam Rangka Penyelesaian Studi Sarjana Pada Program  
Studi Hukum Administrasi Negara

**PROGRAM STUDI**

**HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2024**



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PELAKSANAAN PENGAWASAN POS PELAYANAN TERPADU  
" SAO MASIGA " UNTUK KEEFEKTIFAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KABUPATEN BONE**

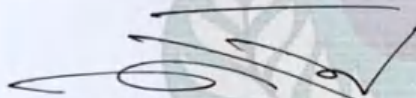
Disusun dan diajukan oleh

**WINDI PUTRI WANANDA  
B021181018**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk dalam  
Rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Hukum  
Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin  
Pada hari Jumat, tanggal 08 Maret 2024  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

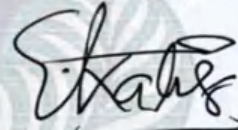
Pembimbing Utama



**Prof. Dr. Marten Arie S.H., M.H.**

NIP.19570430198503100

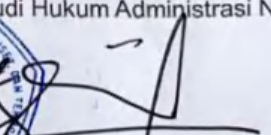
Pembimbing Pendamping



**Eka Merdekawati Djafar S.H., M.H.**

NIP.1982051320091220001

Ketua Program Studi Hukum Administrasi Negara



**Dr. Huirah Adhyanti Mirzana S.H., M.H.**

NIP.19790326 200812 2 002



## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa Skripsi mahasiswa:

Nama : Windi Putri Wananda

Nomor Induk Mahasiswa : B021181018

Program Studi : Hukum Administrasi Negara

Judul : Pelaksanaan Pengawasan Pos Pelayanan  
Terpadu "Sao Masiga" Untuk Keefektifan  
Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada ujian Skripsi.

Makassar, Maret 2024

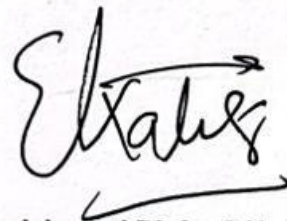
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Prof. Dr. Marten Arie S.H., M.H.

NIP.19570430198503100



Eka Merdekawati Djafar S.H., M.H.

NIP.1982051320091220001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS HUKUM

Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Kota Makassar 90245, Propinsi Sulawesi Selatan  
Telp : (0411) 587219,546686, Website: <https://lawfaculty.unhas.ac.id>

### PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : WINDI PUTRI WANANDA  
N I M : B021181018  
Program Studi : Hukum Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pengawasan Pos Pelayanan Terpadu Terhadap Keefektifan Pelayanan Publik di Kabupaten Bone Menurut Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2019

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Maret 2024



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Windi Putri Wananda  
NIM : B021181018  
Program Studi : Hukum Administrasi Negara  
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa Skripsi dengan judul ***"Pelaksanaan Pengawasan Pos Pelayanan Terpadu Terhadap Keefektifan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone Menurut Peraturan Bupati No.16 Tahun 2019"*** adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta lain. Apabila di kemudian hari Skripsi saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya gunakan dengan cara melanggar hak cipta lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 30 Januari 2024

Yang Menyatakan



Windi Putri Wananda



## ABSTRAK

**WINDI PUTRI WANANDA (B021181018), dengan judul “Pelaksanaan Pengawasan Pos Pelayanan Terpadu “Sao Masiga” Untuk Keefektifan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone”** Dibawah bimbingan Marthen Arie selaku pembimbing Pembimbing utama dan Eka Merdekawati Djafar selaku Pembimbing pendamping

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pelaksanaan Pengawasan Pos Pelayanan Terpadu Terhadap Keefektifan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone Menurut Peraturan Bupati NO.16 tahun 2019.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris, yang dilaksanakan di Kabupaten Bone, tepatnya di Pos Pelayanan Terpadu *Sao Masiga* Daerah Kabupaten Bone serta tempat lain yang relevan dengan objek penelitian. Jenis dan sumber data yang digunakan bersifat primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan pembagian kuesioner dan sekunder bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku, karya tulis ilmiah, data instansi, dan referensi- referensi lain yang relevan, dengan teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif sesuai dengan masalah hukum yang diangkat.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, **(1)** Pelaksanaan Pengawasan terhadap pelayanan publik Pos Pelayanan Terpadu *Sao Masiga* Daerah Kabupaten Bone dalam hal ini yang dilakukan secara langsung oleh Gubernur tidak terlaksana. **(2)** Adapun faktor-faktor penghambat pelaksanaan fungsi pengawasan Pos Pelayanan Terpadu *Sao Masiga* diantaranya faktor hukum (undang-undang), penegak hukum, sarana dan prasarana, dan juga faktor masyarakat.

**Kata Kunci : Pengawasan, Pelayanan Terpadu, dan Pos Pelayanan Terpadu**





## ABSTRACT

**WINDI PUTRI WANANDA (B021181018), with the title "Implementation of Integrated Service Post Supervision "Sao Masiga" on the Effectiveness of Public Services in Bone Regency" . Under the guidance of Marthen Arie as the main supervisor and Eka Merdekawati Djafar as the co-supervisor**

This study aims to determine and analyze the Implementation of Integrated Service Post Supervision on the Effectiveness of Public Services in Bone Regency according to Regent Regulation NO.16 of 2019.

This research uses empirical legal research methods, which are carried out in Bone Regency, precisely at the Sao Masiga Integrated Service Post of Bone Regency Area and other places relevant to the object of research. The types and sources of data used are primary obtained from interviews and questionnaire distribution and secondary sourced from laws and regulations, books, scientific papers, agency data, and other relevant references, with sampling techniques using purposive sampling. The data obtained is then analyzed descriptively according to the legal issues raised.

The results of this study show that, (1) The implementation of supervision of public services of the Sao Masiga Integrated Service Post in Bone Regency in this case carried out directly by the Governor was not carried out. (2) The factors inhibiting the implementation of the supervisory function of the Sao Masiga Integrated Service Post include legal factors (laws), law enforcement, facilities and infrastructure, and also community factors.

**Keywords: Supervision, Integrated Services, and Integrated Service Post**



## KATA PENGANTAR

**Assamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat yang telah diberikan, sehingga penulis telah sampai pada tahap ini. Melalui proses yang cukup panjang penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Pengawasan Pos Pelayanan Terpadu “Sao “ Untuk Keefektifan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone”** yang merupakan tugas akhir sebagai syarat akademis untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Dengan penuh kerendahan hati Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada keluarga penulis, terutama kepada kedua orang tua **Syahrudin** ayahanda penulis dan **Rosmini** ibunda penulis, sebagai pelindung terkokoh dan pemilik bahu terlapang yang telah sabar dan penuh tanggung jawab memenuhi kebutuhan hidup anak-anaknya serta telah mendorong penulis dalam hal apapun terutama dalam hal pendidikan. Kepada kedua saudara penulis **Wanda Putri Wulandari, dan Wandu Adrian Saputra** Beserta Keluarga Besar penulis, Telah mendukung penulis sampai sejauh ini. Penulis percaya dibalik kesehatan, kekuatan, dan dibalik kata yang penulis sebut sebagai keberuntungan, selalu ada doa kalian yang menjadi sebab datangnya hal-hal baik kepada penulis. Meski sedikit terlambat, penulis berharap gelar sarjana Hukum(SH) ini dapat menjadi hadiah kecil yang membahagiakan buat kalian

Pada kesempatan ini pula, penulis berterima kasih kepada pihak yang telah



warna kehidupan, semangat dan motivasi kepada penulis dalam  
ide-ide penulisan skripsi ini, yakni:

1. Rektor Universitas Hasanuddin **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc**
2. **Prof. Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H., M.A.P.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin beserta jajarannya;
3. Ibu **Dr. Hijrah Adhyanti Mirzana, S.H., M.H.** selaku Ketua Program Studi Hukum Administrasi Negara;
4. **Prof. Dr. Achmad Ruslan, S.H., M.H.** selaku Penasihat Akademik penulis;
5. **Prof. Dr. Marthen Arie, S.H., M.H.** selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu **Eka Merdekawati Djafar, S.H., M.H.** selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. **Prof. Dr. Achmad Ruslan, S.H., M.H.** dan Ibu **Dr. Andi Bau Inggit AR, S.H., M.H.** selaku Dosen Penilai yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis untuk melakukan perbaikan.
7. Segenap **Bapak Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan hal positif yang sangat bermanfaat bagi penulis;
8. Seluruh **Staf Akademik, Kemahasiswaan, Perpustakaan, dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin** atas segala bantuan pelayanan yang penulis butuhkan;



da Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, Pos Pelayanan Terpadu  
*Masiga* Daerah Kabupaten Bone. yang telah memberikan  
haman substansi lebih mendalam untuk memecahkan isu hukum

yang diteliti dan bersedia memberikan data pendukung untuk menguatkan hasil penelitian penulis, serta segenap narasumber yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang dengan tulus memberikan informasi penting dalam penyusunan skripsi saya;

10. Untuk Teman-teman **Bismillah SH (Annisa, Fika, Naya, Ulfa, Intan, Uli)** sahabat seperjuangan yang beragam asa, tempat berkeluh kesah, selalu memberikan semangat kepada penulis semasa perkuliahan. Semoga kita sukses dari keraguan orang lain dan tetap kebersamai sampai saat ini hingga nanti;

11. Teman-teman **KKN Gel. 106 Bone Tahun 2021**, terkhusus kepada teman-teman **Posko 7.1 (Syahar, Farego, A.Lia, Sasa dan Fade)** terima kasih telah memberikan dukungan dan kenangan kepada penulis;

12. Keluarga besar **HAN 2018 (HANDAL)**, terima kasih telah menjadi angkatan yang solid, telah kebersamai selama menempuh pendidikan S1 di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin

13. **FORMAHAN FH-UH** yang tetap membumi meskipun banyak rintangan yang telah dihadapi untuk menjaga eksistensi dan semangat berlembaga kita. Sukseski;

14. Untuk pasangan saya **ANDI MAULANA AL-QADRI** yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta setia menemani sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.



uh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah bantu penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.

Demikian pengantar skripsi ini, Penulis sadar bahwa tiada manusia yang sempurna, sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Penulis memohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang masih perlu dilakukan perbaikan. Maka dari itu, penulis sangat terbuka menerima masukan maupun kritikan guna melengkapi kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Makassar, 01 April 2024

Windi Putri Wananda



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian .....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
Pemerintah Daerah.....	9
Pengertian Pemerintah Daerah .....	9
Kewenangan Pemerintah Daerah .....	11



B.	Ruang Lingkup Pengawasan .....	14
1.	Pengertian Pengawasan .....	14
2.	Jenis Jenis Pengawasan .....	16
3.	Tujuan dan Fungsi Pengawasan .....	18
C.	Konsep Pelayanan Publik .....	20
1.	Pengertian Pelayanan Publik .....	20
2.	Asas-Asas Pelayanan Publik .....	21
3.	Jenis - Jenis Pelayanan Publik .....	24
D.	Pos Pelayanan Terpadu .....	25
E.	Faktor Penegakan Hukum .....	27
<b>BAB III</b>	.....	<b>38</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>38</b>
A.	Lokasi Penelitian .....	38
B.	Populasi dan Sampel .....	38
C.	Jenis dan Sumber Data .....	39
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	40
E.	Analisis Data .....	41
<b>BAB IV</b>	.....	<b>43</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHSAN</b>	.....	<b>43</b>
A.	Gambaran Umum Pos Pelayanan Terpadu “ <i>Sao Masiga</i> ” Kabupaten Bone .....	43
B.	Pelaksanaan Pengawasan Pos Pelayanan Terpadu Terhadap Efektifan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone Menurut Peraturan Menteri No.16 Tahun 2019 tentang Pembentukan Pos Layanan Terpadu Peraturan “ <i>Sao Masiga</i> ” .....	47



C. Faktor-Faktor Penghambat Yang Dihadapi Oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Dalam Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pos Pelayanan Terpadu Terhadap Keefektifan Pelayanan Publik .....	55
<b>BAB V .....</b>	<b>62</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Peran pemerintah sangat penting dalam memberikan pelayanan publik, dalam konstitusi, peran pemerintah dijelaskan secara tegas dalam Pasal 18A ayat (2) “Hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang undang”. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.<sup>1</sup>

Pemerintah Daerah memiliki peran strategis dalam pembinaan dan pengawasan di daerahnya. Karena dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Bab I tentang Ketentuan Umum Pasal 1 angka 5 menyebutkan urusan pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian Negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.<sup>2</sup>



---

<sup>1</sup> Ketentuan Umum Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Munawar, “Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik (*Good*

Dalam hal ini pemerintah memiliki tanggung jawab dalam pelayanan publik, sehingga Undang-Undang Pelayanan Publik ada untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik .

Dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian 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.<sup>3</sup>

Seiring dengan berjalannya waktu kebijakan pelaksanaan otonomi daerah bertujuan untuk memaksimalkan hasil yang akan dicapai dan untuk mengurangi masalah yang menghambat pelaksanaan otonomi daerah. Hasil yang hendak dicapai dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah menumbuhkan kembangkan daerah dalam berbagai bidang, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, menumbuhkan kemandirian daerah dan meningkatkan daya saing daerah dalam proses pertumbuhan.<sup>4</sup>



---

e) dibidang Pembinaan dan Pengawasan Indikasi Geografis”, Jurnal Media Birokrasi, Vol.1  
er 2019, Halm 144

il 1 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik  
jaja, 2003, *Otonomi Daerah dan Daaerah Otonom*. PT Raja Grafindo Persada, hlm 7

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting sehingga Pemerintah Daerah Kabupaten Bone membentuk pos pelayanan terpadu yang bertujuan sebagai pusat pelayanan dan informasi masyarakat terkait dengan bencana alam, kebakaran dan bencana sosial lainnya. Menurut Bupati Bone Bapak Dr.H.Andi Fahsar M. Padjalangi, M.Si. “Ide utama mendirikan pos terpadu ini tak lain adalah langkah penyelamatan aset, dimana tempat ini dulu merupakan rumah dinas empat unit yang kita ratakan kemudian dijadikan pos pelayanan terpadu dan juga mengharapkan ini dapat terjaga dengan baik dan para petugas melayani masyarakat dengan baik jika mendapat laporan”.<sup>5</sup>

Maka dari itu pemerintah Kabupaten Bone membuat Peraturan Bupati terkait dengan pos pelayanan terpadu sebagai payung hukum, sebelum diresmikannya pos pelayanan terpadu tersebut telah diterbitkan peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2019 Tentang pelayanan terpadu “sao masiga” yang dimana *Sao Masiga* ini dapat diartikan sebagai rumah atau posko cepat tanggap yang bertujuan sebagai pusat layanan dan informasi masyarakat.

Dalam Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2019 Tentang pelayanan terpadu “*Sao Masiga*” pada Pasal 5 menyebutkan ada 8 perangkat daerah yang menjadi pelaksana pos layanan terpadu yaitu, Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bone. Dinas Kesehatan Kabupaten



---

brahim, *Bupati Bone Resmikan Pos Pelayanan Terpadu ‘Sao Masiga’*,  
[rah.sindonews.com/artikelamp/makassar/25299/bupati-bone-resmikan-pos-erpadu-sao-masiga](http://rah.sindonews.com/artikelamp/makassar/25299/bupati-bone-resmikan-pos-erpadu-sao-masiga) diakses pada tanggal 9 februari pukul 21.50

Bone, RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone, RSUD Pancaitana Kabupaten Bone, Dinas sosial Kabupaten Bone, Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bone, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bone dan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bone. Perangkat Daerah tersebut seharusnya siap siaga dilokasi pos pelayanan terpadu selama 24 jam. Namun pada kenyataannya berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan hanya ada dua perangkat daerah yang berada dilokasi tersebut, yaitu Dinas Pemadam Kebakaran dan Badan Penaggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bone, sehingga dapat dikatakan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh perangkat daerah masih pada pelayanan yang belum efektif, kemudian ditemukan juga fakta mengenai pengawasan yang dilakukan oleh masing masing instansi, seperti terkait pelaporan yang masih kurang jelas dan terarah. Berdasarkan hasil wawancara salah satu pegawai dinas terkait yaitu Bapak Faisal, mengatakan bahwa terkait pelaporan hanya dilakukan pada kepala instansi masing-masing namun belum mengetahui pelaporan pada tingkat pusat seperti apa.<sup>6</sup> Jadi dapat dikatakan bahwa pengawasan dalam hal ini masih kurang, maka dari itu pengawasan pemerintah daerah sangat diperlukan dan berperang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan fakta yang telah ditemukan diatas, Peraturan Bupati  
6 Tahun 2019 tentang pelayanan terpadu dapat dikatakan bahwa

---

wawancara, Pos Pelayanan Terpadu, Bone, 11 Juli 2022



tidak terlaksananya Pasal 5 dalam peraturan Bupati tersebut dengan baik. Maka dari itu isu hukum yang akan penulis teliti berkaitan dengan pengawasan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya sehingga penulis mengangkat judul **“Tinjauan Yuridis Pengawasan Posko Pelayanan Terpadu Terhadap Keefektifan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone Menurut Peraturan Bupati No.16/2019”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pengawasan Pos Pelayanan Terpadu Terhadap Keefektifan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone Menurut Peraturan Bupati NO.16/2019?
2. Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Pos Pelayanan Terpadu Terhadap Keefektifan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelaksanaan Pengawasan Pos Pelayanan Terpadu Terhadap Keefektifan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone Menurut Peraturan Bupati NO.16/2019.



2. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Pos Pelayanan Terpadu Terhadap Keefektifan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan atau manfaat penelitian yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, diharapkan dapat digunakan sebagai informasi atau memberikan masukan bagi masyarakat, praktisi hukum, dan instansi terkait, khususnya kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bone sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kualitas dalam pelaksanaan fungsi pengawasan dan pelayanan publik terhadap pelaksanaan pos pelayanan terpadu melalui pelaksanaan peraturan Bupati No.16/2019.
2. Manfaat Praktis, diharapkan dapat berguna bagi seluruh masyarakat mengenai fungsi pengawasan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Penulisan hukum dengan judul “Tinjauan Yuridis Pengawasan Posko Pelayanan Terpadu Terhadap Keefektifan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone Menurut Peraturan Bupati No.16/2019” adalah asli yang dilakukan

Sejauh pengetahuan peneliti, terdapat beberapa penelitian



sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini, namun memiliki perbandingan sebagai berikut :

- a. Muhammad Arfan Alqadri : *“Analisis Hukum Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Pada Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Transportasi Publik Kota Makassar”* Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, 2021. Penelitian ini sama-sama membahas tentang pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan faktor-faktor penegakan hukum, namun juga memiliki perbedaan, skripsi ini membahas mengenai fungsi pengawasan Dinas Perhubungan pada pelaksanaan standar pelayanan minimal transportasi publik dan memiliki perbedaan pada lokasi, yang dimana skripsi ini mengambil lokasi penelitian di Dinas Perhubungan Kota Makassar sedangkan Penulis mengambil lokasi penelitian di kantor Pos Pelayanan Terpadu Kabupaten Bone.
- b. Arif Widjojo : *“Peranan DPRD Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Kependudukan Di Kabupaten Pati”* Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus, 2014. Penelitian ini samasama membahas terkait tentang pengawasan suatu penyelenggaraan pelayanan publik ditingkat daerah Kabupaten/Kota, namun juga memiliki perbedaan yang sangat signifikan terdapat pada peranan DPRD adap penyelenggaraan pelayanan publik dibidang kependudukan, lokasi yang berbeda, lokasi yang diteliti adalah di kantor dinas



kependudukan dan catatan sipil kabupaten Pati, sedangkan penulis memilih lokasi penelitian di kantor pos pelayanan terpadu dikabupaten Bone.

- c. Dr. Wiranto: *“Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan”*, Jurnal, Supremasi Hukum Volume 16 Nomor 2, 2020. Penelitian yang dilakukan oleh Wiranto fokus kepada bagaimana implementasi peningkatan kualitas pelayanan publik pemerintah daerah Kabupaten Bone dapat dikatakan bahwa jurnal tersebut membahas secara umum. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yang akan membahas keefektifan pelayanan publik yang berfokus pada pos pelayanan terpadu yang dianggap memiliki masalah karena tidak sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku. Oleh sebab itu, jurnal tersebut berbeda dengan penelitian ini, namun tetap memiliki kesamaan dalam hal kualitas pelayanan publik dalam lingkup daerah pemerintahan Kabupaten Bone.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pemerintah Daerah

##### 1. Pengertian Pemerintah Daerah

Pengertian Pemerintah Daerah menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 *juncto (jo)* Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintahan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>7</sup>

Menurut Soehino, Pemerintahan Daerah pada prinsipnya harus menyesuaikan diri dengan sistem Pemerintahan Pusat, yang pada umumnya sistem tersebut telah ditegaskan dalam Undang-undang Dasar sepanjang negara itu mempunyai Undang-Undang Dasar.<sup>8</sup>

C.F Strong yang menyebutkan bahwa Pemerintahan Daerah adalah organisasi dimana diletakkan hak untuk melaksanakan kekuasaan berdaulat atau tertinggi. Pemerintahan dalam arti luas merupakan sesuatu yang lebih besar daripada suatu badan atau kelompok.<sup>9</sup>



---

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (2)  
Jalan.T, Ismu Gunadi Widodo, *Hukum Tata Usaha Negara dan Hukum Acara Peradilan Tata  
ara Indonesia*, 2010, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, hlm 198  
Irisi, 2012, *Hukum Pemerintah Daerah*, Nusamedia, Bandung, hlm 28

Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan pada Tingkat Daerah yang merupakan bagian dari Pemerintahan Pusat, Pemerintah Daerah merujuk pada otoritas administratif disuatu daerah yang lebih kecil dari sebuah Negara. Sebutan ini digunakan untuk melengkapi Lembaga-Lembaga Tingkat Negara Bangsa, yang disebut sebagai Pemerintah Pusat, Pemerintah Nasional atau bila perlu Pemerintah Federal. Pemerintah Daerah hanya beroperasi menggunakan kekuasaan yang diberikan Undang-Undang atau arahan Tingkat Pemerintah yang lebih tinggi dan masing-masing Negara memiliki jenis Pemerintahan Daerah yang berbeda dari suatu Negara ke Negara lain.<sup>10</sup>

Adapun Pemerintah Daerah yang dimaksud adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi daerah kewenangan otonom. Pemerintah Daerah dalam hal ini, menjalankan otonom seluasluasnya, kecuali urusan pemerintahan yang ditentukan oleh Undang-Undang merupakan Pemerintah Pusat. Pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada daerah dilaksanakan berdasarkan prinsip Negara Kesatuan.<sup>11</sup>



---

Abdullah, *Hubungan Pemerintah Pusat Dengan Pemerintah Daerah*, Jurnal Hukum  
Jl.1, No.1, Desember 2016, hlm  
gerang dan Syafa'at Anugrah Pradana, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Pemerintahan Daerah*,  
rs, Depok, hlm. 26

## 2. Kewenangan Pemerintah Daerah

Hubungan kewenangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah dalam Negara kesatuan Republik Indonesia dalam rangka otonomi daerah yang seluas-luasnya berdasarkan UUD 1945 adalah Negara hukum yang berdasar sistem konstitusi, maka dalam setiap tindakan hukum mengenai konsep hubungan kewenangaan antara Pusat dan Daerah harus dibangun melalui Peraturan Perundang-Undangan, dimana secara yuridis kewenangan adalah hak dan kekuasaan pemerintah yang sah secara hukum, dalam Negara hukum segala tindakan pemerintah yang bersumber dari kewenangannya haruslah bersandarkan pada asas legalitas.<sup>12</sup>

Istilah dari asas legalitas dalam Hukum Administrasi Negara bermakna "*dat her bestuur aan de wet is anderworpen*" yang bermakna bahwa pemerintah tunduk kepada Undang-Undang atau "*Hel legaliteit beginsel hound in dat alle (algemene) de burgers bidende bepalingen op de wet moeten berusten*" (asas legalitas menentukan bahwa semua ketentuan yang mengikat warga Negara didasarkan pada Undang-Undang).<sup>13</sup>



---

lauf Alauddin Said, "Pembagian Kewenangan Pemerintah Pusat-Pemerintah Daerah Otonomi Seluas-Luasnya Menurut UUD 1945", Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum , Vol. 9, Oktober-Desember 2015.

lin Ilmar, 2020, *Perbuatan Hukum Pemerintahan*, Phinatama Media, Makassar, hlm. 93.

Dalam tingkat Pemerintah Daerah dikenal dengan Peraturan Daerah sebagai asas legalitas, mengingat peran Peraturan Daerah sangat penting dalam pelaksanaan otonomi daerah, maka proses pembentukannya perlu direncanakan dalam suatu program Peraturan Perundang-Undangan. Berbagai perangkat hukum yang diperlukan dapat disusun secara sistematis, terencana, dan terorganisir disusun berdasarkan prioritas yang disusun berdasarkan metode dan parameter tertentu serta dijiwai oleh visi dan misi Pemerintah Daerah yang bersangkutan.<sup>14</sup>

Berdasarkan Undang-Undang nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan diatur suatu kewenangan diperoleh melalui tiga cara yaitu:

- a. Atribusi, merupakan perolehan wewenang baru yang diberikan kepada badan dan/atau Pejabat Pemerintahan sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia 1945. Dalam hal ini penerima wewenang dapat menciptakan wewenang baru atau memperluas yang sudah ada, dengan tanggungjawab intern dan ekstern pelaksanaan



---

Arrie, 2016 , *An Approach of Legisprudence Theory to Assess the Quality of Local Regulation*,  
1 Law Review, Vol 2 , Edisi 3. Hlm.383

wewenang yang diatribusikan sepenuhnya berada pada penerima wewenang (*atributaris*).<sup>15</sup>

- b. Delegasi, pada dasarnya wewenang delegasi selalu didahului oleh adanya atribusi wewenang.<sup>16</sup> Delegasi tidak dapat menciptakan dan memperluas wewenang, yang ada hanya pelimpahan wewenang dari organ/badan dan atau pejabat pemerintahan lain dan secara yuridis. Tanggungjawab delegasi berpindah dari pemberi ke penerima delegasi. Penerima delegasi bertanggungjawab kepada pemberi delegasi serta dapat dicabut atau ditarik kembali jika terdapat penyalahgunaan dan atau penyimpangan yang dilakukan oleh penerima delegasi (*delegataris*).
- c. Mandat, merupakan perolehan dari pelimpahan wewenang yang diberikan dari pemberi mandat kepada penerima mandat (*mandataris*) biasanya terdapat dalam intern pemerintahan biasa terjadi antara atasan dan bawahan kemudian mandat dapat ditarik kembali atau digunakan sewaktu-waktu oleh pemberi kewenangan sedangkan tanggungjawab dan tanggung gugat berada pada pemberi mandat.<sup>17</sup>



---

. 99.  
, 94.  
dara, 2020, *Kewenangan Atribusi, Delegasi, Dan Mandat*, Jurna Khazanah Huku, Vol. 2, Im.94

## B. Ruang Lingkup Pengawasan

### 1. Pengertian Pengawasan

Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengawasan memiliki definisi suatu bentuk pemeriksaan atau pengontrolan dari pihak yang lebih tinggi kepada pihak yang dibawahnya. Lembaga Administrasi Negara mendefinisikan pengawasan sebagai proses suatu kegiatan seseorang memimpin untuk menjamin agar pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan rencana, kebijaksanaan dan ketentuan yang telah ditentukan.<sup>18</sup>

Pengawasan dapat diartikan sebagai proses menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang ditetapkan.<sup>19</sup>

Secara umum ditinjau dari segi Hukum Administrasi Negara, pengawasan menurut pendapat Prajudi Atmosudirdjo diartikan sebagai proses kegiatan-kegiatan yang membandingkan apa yang dijalankan, dilaksanakan atau diselenggarakan itu dengan apa yang dikehendaki, direncanakan atau diperintahkan.<sup>20</sup>

Adapun menurut Ateng Syafrudin menyatakan pengawasan dalam kaitannya dengan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah adalah

---

<sup>18</sup> Angger sigit pramuki, S.H dan Meylani cahyaningsih, S.H, *Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara* (Yogyakarta ;Pustaka Yustisia, 2016), hlm 13

hruddin, 2004, *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*, Bandung, hlm. 89.

nadi, *Re-Evaluasi Hubungan Pengawasan Pusat Dan Daerah Setelah Berlakunya Uu in 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*, Arena Hukum Vol. 10 No. 1 April 2017, Hal 13<sup>21</sup>



suatu proses kegiatan yang ditujukan untuk menjamin agar Pemerintahan Daerah berjalan sesuai dengan rencana dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.<sup>21</sup>

Menurut Prayudi, Pengawasan merupakan proses kegiatan untuk membandingkan apa yang dijalankan, dilaksanakan, atau diselenggarakan itu dengan apa yang dikehendaki. Hasil Pengawasan harus dapat menunjukkan sampai dimana terdapat kesesuaian atau ketidaksesuaian, dan apakah sebab-sebabnya.<sup>21</sup>

Menurut M. Manulang, Pengawasan adalah suatu proses menetapkan suatu pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, dengan menilai dan mengoreksi dengan maksud agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan.<sup>22</sup>

Menurut Gorge R.Terry menyatakan bahwa pengawasan adalah menentukan apa yang telah dicapai, mengevaluasi dan menerapkan tindakan korektif, jika perlu memastikan hasil yang sesuai dengan rencana.<sup>23</sup> Dengan demikian pengawasan adalah suatu kegiatan yang dijalankan oleh pimpinan ataupun suatu badan dalam mengamati, membandingkan tugas atau pekerjaan yang dibedakan kepada aparat

---

<sup>21</sup> Ni'matul Huda, R Nazriyah, 2011, *"Teori & Pengujian Peraturan Perundang-Undangan"*, Bandung, hlm. 169  
jadi, 2014, *"Sistem Pengawasan Badan Peradilan Di Indonesia"*, Rajawali Pers, Jakarta,  
hruddin, 2004, *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*, PT. ndung, hlm. 89



pelaksana dengan standar yang telah ditetapkan guna mempertebal rasa tanggungjawab untuk mencegah penyimpangan dan memperbaiki kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.<sup>24</sup>

Pada hakikatnya pengawasan merupakan tindakan membandingkan antara hasil dalam kenyataan (*das sein*) dengan hasil yang diinginkan (*das sollen*) sehingga termasuk hal yang paling penting dikarenakan antara *das sein* dan *das sollen* tersebut sering terjadi penyimpangan. Oleh sebab itu, tugas pengawasan yang utama adalah melakukan koreksi atas penyimpangan yang terjadi.<sup>26</sup>

## 2. Jenis Jenis Pengawasan

Ada dua jenis pengawasan baku terhadap satuan pemerintahan otonom yaitu pengawasan preventif (*preventief toezicht*) dan pengawasan represif (*repressief toezicht*). Pengawasan ini berkaitan dengan produk hukum daerah dan tindakan tertentu organ pemerintahan daerah.

Pengawasan preventif dikaitkan dengan wewenang mengesahkan (*goedkeuring*). Pengawasan represif adalah wewenang pembatalan (*vernietiging*) atau penangguhan (*schorsing*).

Ditinjau dari segi Hukum Administrasi Negara sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Paulus E.Lotulung<sup>25</sup> pengawasan dapat dihedakan menjadi :



---

ini, 2009, *Hukum Administrasi Daerah*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, hlm. 82.  
midi dan Mustafa Lutfi, 2011, *Dekonstruksi Hukum Pengawasan Pemerintahan Daerah (Of Local Autonomy)*, universitas Brawijaya Press, Malang, hal 82.



a. Ditinjau dari segi kedudukan dan badan/organ dan organ yang melaksanakan pengawasan :

- 1) Pengawasan Intern, adalah pengawasan yang dilakukan oleh satu badan yang secara organisatoris/struktural masih dalam lingkungan pemerintahan sendiri.
- 2) Pengawasan Ekstern, adalah pengawasan yang dilakukan oleh organ/lembaga yang secara organisatoris/struktural berada diluar pemerintah (dalam arti eksekutif).

b. Ditinjau dari segi saat/waktu dilaksanakannya :

- 1) Pengawasan Preventif, adalah pengawasan yang dilakukan sebelum dikeluarkannya suatu keputusan/ketetapan pemerintah, yang juga disebut dengan keputusan apriori.
- 2) Pengawasan Represif, adalah pengawasan yang dilakukan sesudah dikeluarkannya keputusan/ketetapan pemerintah, sehingga bersifat korektif dan memulihkan suatu tindakan yang keliru.

c. Ditinjau dari cara pelaksanaan

- 1) Pengawasan Langsung, adalah pengawasan yang dilakukan dilokasi berlangsungnya kegiatan.



2) Pengawasan tidak langsung, adalah pengawasan yang dilakukan dengan cara pemantauan serta mengkaji laporan dari semua pihak yang terlibat dalam melaksanakan pengawasan.

d. Ditinjau dari segi objek yang diawasi

1) Pengawasan dari segi hukum, dimaksudkan untuk menilai segi-segi atau pertimbangan yang bersifat hukumnya saja (segi legalitas) yaitu segi *rechtmatigheid* dari perbuatan pemerintah itu sendiri.

2) Pengawasan dari segi kemanfaatan, dimaksudkan untuk menilai benar tidaknya perbuatan pemerintah itu dari segi atau pertimbangan kemanfaatannya.

### 3. Tujuan dan Fungsi Pengawasan

Menurut Ismail Solihin (2009 ; 193), mengemukakan Bahwa pada dasarnya fungsi pengawasan merupakan suatu upaya untuk memastikan aktivitas yang dilakukan oleh seluruh bagian organisasi berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan manfaat dari pengawasan, adalah :<sup>26</sup>

a) Mempertebal rasa tanggungjawab pegawai yang telah diberi wewenang untuk menjalankan tugas dengan baik.



---

[pository.uin-suska.ac.id/19920/7/7.%20BAB%20ii%20%281%29.pdf](http://pository.uin-suska.ac.id/19920/7/7.%20BAB%20ii%20%281%29.pdf) diakses pada tanggal 2 kul 19.58

- b) Mendidik pegawai agar melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- c) Mencegah terjadinya kelemahan, kelalaian dan penyimpangan agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan.
- d) Memperbaiki kesalahan dan penyelewengan supaya dalam pelaksanaan pekerjaan tidak menemui hambatan-hambatan.

Fungsi diadakannya pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah :<sup>27</sup>

- a) Agar terciptanya aparatur pemerintahan yang lebih bersih dan beribawa yang didukung oleh suatu sistem manajemen pemerintahan yang berdaya dan berhasil guna serta ditunjang oleh partisipasi masyarakat yang konstruktif dan terkendali dalam wujud pengawasan masyarakat (*control social*) yang objektif, sehat dan bertanggungjawab.
- b) Agar terselenggaranya tertib administrasi dilingkungan aparatur pemerintah, tumbuhnya disiplin kerja yang sehat, agar tercipta suatu kelugasan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi kegiatan, tumbuhnya budaya malu dalam diri masing-masing aparat, rasa bersalah, rasa berdosa yang berlebih untuk berbuat hal-hal tercela terhadap masyarakat dan ajaran agama.



---

ilam, 2012, *Pengantar Hukum Administrasi Negara*, Prident, Yogyakarta, hlm.173.

## C. Konsep Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam pandangan hukum menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud adalah kegiatan atau rangkaian pelayanan 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.<sup>28</sup>

Dalam KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.<sup>29</sup>

Menurut Sinambela pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Suryono Agus 2001, Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang



---

Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1)  
aturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan.<sup>30</sup>

## 2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4, memiliki asas asas dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai berikut :<sup>31</sup>

- a. Kepentingan Umum, Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.<sup>32</sup> Asas kepentingan umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif dan tidak diskriminatif.<sup>33</sup>
- b. Kepastian Hukum, Asas kepastian hukum merupakan asas dalam Negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan,

---

<sup>30</sup> Suhartoyo, *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*, *tive Law & Governance Journal*, Vol 2 Issue 1, Maret 2019, hal 148-149  
<sup>31</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
<sup>32</sup> Idrus dan Fajar Iswahyudi, *Aksesibilitas Dalam Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Dengan Khusus*, *Jurnal Borneo Administrator*, Vol 6 Nomor 3 2010, hal 6  
<sup>33</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Pasal 10



ketetapan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.

- c. Kesamaan Hak, dalam pelayanan menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak diskriminatif dalam arti tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan harus berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban dari masyarakat dan pemerintah dan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- e. Keprofesionalan, dalam pelayanan publik pemerintah dalam melayani masyarakat harus mengutamakan kemampuan dan moral para pegawai.
- f. Partisipatif, bahwa pelayanan diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif, merupakan bahwa setiap pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak dibeda-bedakan.



- h. Keterbukaan, 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.
- i. Akuntabilitas, merupakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan, merupakan dalam pelayanan harus menyediakan fasilitas yang membantu lansia, ibu hamil, dan penyandang cacat, serta adanya perlakuan yang lebih memperhatikan kelompok rentan tersebut yang sedang melakukan proses pelayanan.
- k. Ketepatan Waktu, merupakan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
- l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, merupakan dalam penyelenggaraan pelayanan harus cepat dalam proses pelayanan dari aparat, kemudahan dalam artian tidak dipersulit dalam pelayanan, serta keterjangkauan dalam artian dalam



pelayanan dapat dijangkau oleh semua kalangan atau dalam pelayanan tidak dipungut biaya (gratis).

### 3. Jenis - Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya, sehingga pelayanan publik yang diselenggarakan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Kegiatan pelayanan publik antara lain :<sup>34</sup>

- a. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda

Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan Sebagainya.

- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan



---

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 hlm 5



oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

#### **D. Pos Pelayanan Terpadu**

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2007 Tentang Pedoman Pembentukan Kelompok Kerja Operasional Pembinaan Pos Pelayanan Terpadu, Pos Pelayanan Terpadu adalah salah satu bentuk upaya kesehatan bersumber daya masyarakat yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar untuk mempercepat penurunan angka kematian ibu dan bayi.<sup>35</sup>

Pada peraturan Bupati No.16 Tahun 2019 Tentang pembentukan layanan terpadu masyarakat “*Sao Masiga*”, dijelaskan Bahwa pos pelayanan terpadu masyarakat adalah sistem pelayanan yang dipadukan antara satu program/fungsi dengan program/ fungsi lainnya yang merupakan forum



---

aturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (1)

komunikasi pelayanan terpadu dan dinamis dalam melayani kebutuhan masyarakat yang bersifat darurat atau *emergency*.<sup>36</sup>

Pos pelayanan terpadu adalah pos pelayanan terpadu keluarga berencana-kesehatan yang dikelola dan diselenggarakan dan oleh masyarakat dengan dukungan teknis dari petugas dalam rangka pencapaian Norma Keluarga Kecil Bahagia Sejahtera (NKKBS).

Tujuan pos pelayanan terpadu adalah :<sup>37</sup>

1. Menurunkan Angka Kematian Bayi (AKB), angka kematian ibu (ibu hamil, melahirkan dan nifas) dan angka kematian ibu (AKI) masih cukup tinggi, meskipun dari tahun ke tahun sudah dapat diturunkan.
2. Membudayakan Norma Keluarga Kecil Bahagia Sejahtera (NKKBS).
3. Meningkatkan peran serta dan kemampuan masyarakat untuk mengembangkan kegiatan kesehatan dan Keluarga Berencana (KB) serta kegiatan lainnya yang menunjang untuk tercapainya masyarakat sehat sejahtera.
4. Berfungsi sebagai wahana gerakan reproduksi keluarga sejahtera, gerakan ketahanan keluarga dan gerakan ekonomi keluarga sejahtera.
5. Menghimpun potensi masyarakat untuk berperan serta secara aktif meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan ibu, bayi, balita dan



---

aturan Bupati No.16 Tahun 2019 Pasal 1 ayat (10)

[pository.unimus.ac.id/2678/5/BAB%20ii.pdf](http://pository.unimus.ac.id/2678/5/BAB%20ii.pdf) diakses pada tanggal 2 februarri pukul 21.37

keluarga serta mempercepat penurunan angka kematian ibu, bayi dan balita (ismawati,dkk,2010).

Manfaat Pos Pelayanan Terpadu :<sup>38</sup>

1. Mendukung perbaikan perilaku, keadaan gizi dan kesehatan keluarga
2. Mendukung perilaku hidup bersih dan sehat.
3. Mendukung pencegahan penyakit yang berbasis lingkungan dan penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi.
4. Mendukung pelayanan keluarga berencana.
5. Mendukung pemberdayaan keluarga dan masyarakat dalam penganekaragaman pangan melalui pemanfaatan pekarangan untuk memotivasi kelompok dasa wisma berperan aktif (Kemenkes RI, 2013).

#### **E. Faktor Penegakan Hukum**

Menurut Prof. Dr. Soerjono Soekanto, SH., MA. Dalam bukunya yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum ada 5 (lima) faktor yang mempengaruhi proses penegakan hukum, yaitu :<sup>39</sup>

##### 1. Faktor Undang-undang

Arti dari undang-undang tersebut adalah undang-undang dalam arti materiil yaitu peraturan yang dibuat oleh penguasa



---

[repository.poltekkes-denpasar.ac.id/7386/3/BAB%20II.PDF](http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/7386/3/BAB%20II.PDF) Diakses pada tanggal 31 januari 2020  
Soekanto, 2007, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Rajawali Pers, hal. 11-67

pusat maupun daerah yang sah. Sehingga dengan demikian maka di suatu peraturan perundang-undangan akan ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh peraturan perundang-undangan itu sendiri. Syarat-syarat tersebut diantaranya :<sup>40</sup>

a) Undang-undang tidak berlaku surut.

Artinya adalah undang-undang hanya boleh diterapkan terhadap peristiwa yang disebut didalam undang-undang tersebut serta terjadi setelah undang-undang tersebut dinyatakan berlaku.

Dalam hal ini dapat diambil contoh dari pencegahan peredaran gelap narkoba. Dahulu sebelum adanya undang-undang No. 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika dan undang-undang No 22

Tahun 1997 tentang Narkotika Indonesia telah memiliki Undang-Undang No. 9 Tahun 1976 tentang Narkotika. Sehingga dengan demikian sebelum lahirnya Undang-Undang baik itu Undang-Undang No. 5 Tahun 1997 dan UndangUndang No. 22 Tahun 1997 maka Indonesia sebelum adanya Undang-Undang tersebut masih memberlakukan UndangUndang.



---

abowo, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Skripsi, Fakultas Hukum Islam Indonesia, hlm 19

- b) Undang-Undang yang dibuat oleh penguasa yang lebih tinggi mempunyai kedudukan yang lebih tinggi pula. Dengan demikian Peraturan Perundang-Undangan yang ada dibawah Undang-Undang tidak boleh bertentangan dengan UndangUndang tersebut.
- c) Undang-Undang yang bersifat khusus menyampingkan Undang-Undang yang bersifat umum, Artinya terhadap peristiwa khusus wajib diperlakukan Undang-Undang yang menyebutkan peristiwa itu walaupun bagi peristiwa khusus tersebut dapat pula diperlakukan Undang-Undang yang menyebutkan peristiwa yang lebih luas maupun yang lebih umum yang juga dapat mencakup peristiwa khusus tersebut.
- d) Undang-Undang yang berlaku belakangan membatalkan Undang-Undang yang terlebih dahulu, Artinya Undang-Undang yang lebih dahulu berlaku dimana diatur mengenai suatu hal tertentu tidak berlaku lagi apabila ada Undang-Undang baru yang berlaku belakangan yang mengatur pula hal tertentu tersebut akan tetapi makna atau tujuannya berlainan atau berlawanan dengan Undang-Undang yang lama tersebut.
- e) Undang-Undang tidak dapat diganggu gugat.



f) Undang-Undang merupakan suatu sarana untuk mencapai kesejahteraan spritual dan material bagi masyarakat maupun pribadi, Artinya supaya pembuat Undang-Undang tidak sewenang-wenang dalam membuat sebuah produk UndangUndang. Hal ini dikarenakan akan sangat mempengaruhi masyarakat dari segi spritual materiel dari masyarakat itu sendiri.

Masalah lain yang mungkin timbul dari Undang-Undang adalah belum adanya peraturan pelaksana dan juga kata-kata yang digunakan didalam Undang-Undang tersebut masih menjadi multitafsir karena penggunaan kata-kata yang dapat berarti luas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor Undang-Undang ini dapat mengganggu dalam proses penegakan hukum bilamana :<sup>41</sup>

- a) Tidak diikutinya asas-asas berlakunya Undang-Undang.
- b) Belum adanya peraturan pelaksana yang sangat dibutuhkan untuk menetapkan Undang-Undang.
- c) Ketidakjelasan arti kata-kata didalam Undang-Undang yang mengakibatkan kesimpangsiuran didalam penafsiran maupun penerapannya.

## 2. Faktor Penegak Hukum.



---

<sup>41</sup> Soekanto *Op.cit.*, hal.17-18

Faktor penegak hukum yang dibahas didalam penulisan ini hanya dibatasi kepada penegak hukum yang langsung berkecimpung dalam penegakan hukum. Hal ini dikarenakan penegak hukum ini mempunyai peranan yang<sup>42</sup>:

- a) Peranan yang ideal (*ideal role*)
- b) Peranan yang seharusnya (*expected*)
- c) Peranan yang dianggap oleh diri sendiri (*perceived role*)
- d) Peranan yang sebenarnya dilakukan (*actual role*)

Masalah peranan ini dianggap penting, oleh karena pembahasan penegakan hukum sebenarnya lebih banyak tertuju pada diskresi. Diskresi sangat penting karena :<sup>43</sup>

- a) Tidak ada undang-undang yang sedemikian lengkapnya sehingga dapat mengatur semua perilaku manusia
- b) Adanya kelambatan-kelambatan untuk menyesuaikan perkembangan-perkembangan didalam masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpastian.
- c) Kurangnya biaya untuk menerapkan perundangundangan sebagaimana yang dikehendaki oleh pembentuk undang-undang.



---

soekanto, .op.cit., hlm 20

d) Adanya kasus-kasus individual yang memerlukan penanganan secara khusus.

Walaupun demikian tetap saja terjadi halangan-halangan yang berasal dari diri penegak hukum maupun lingkungan. Halangan tersebut diantaranya adalah :<sup>44</sup>

- a) Keterbatasan kemampuan untuk menempatkan diri dalam peranan pihak lain dengan siapa berinteraksi.
- b) Tingkat aspirasi yang relatif belum tinggi.
- c) Kegairahan yang sangat terbatas untuk memikirkan masa depan, sehingga sulit sekali membuat suatu proyeksi kedepan.
- d) Belum adanya kemampuan untuk menunda pemuasan suatu kebutuhan tertentu terutama kebutuhan materiel.
- e) Kurangnya daya inovatif yang sebenarnya merupakan pasangan konservatisme.

Halangan-halangan seperti diatas dapat diatasi dengan cara mendidik, melatih, dan membiasakan diri untuk bersikap :<sup>45</sup>

- a) Yang terbuka terhadap pengalaman maupun penemuan baru.



---

<sup>44</sup> Soekanto *op.cit.*, hal 34-35

4



- b) Siap untuk menerima perubahan setelah menilai kekurangan.
- c) Peka terhadap masalah yang terjadi disekitarnya.
- d) Senantiasa mempunyai informasi yang selengkap mungkin mengenai pendiriannya.
- e) Orientasi ke masa kini dan masa depan yang sebenarnya merupakan suatu urutan.
- f) Menyadari akan potensi yang ada dalam dirinya.
- g) Berpegang pada suatu perencanaan.
- h) Percaya pada kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- i) Menyadari dan menghormati hak dan kewajiban maupun kehormatan diri sendiri maupun orang lain.
- j) Berpegang teguh pada keputusan-keputusan yang diambil atas dasar penalaran dan perhitungan yang matang.

Dengan demikian diharapkan para aparat penegak hukum dapat menjadi penegak hukum yang mumpuni dalam setiap menyelesaikan suatu perkara yang ada dihadapannya.

. Faktor Sarana dan Prasarana



Faktor sarana dan prasarana ini memegang peranan yang cukup penting dalam sebuah proses penegakan huku. Hal ini dikarenakan tanpa adanya sarana dan prasana tertentu maka tidak mungkin penegakan hukum akan berlangsung dengan lancar.

Sarana dan prasarana ini mencakup diantaranya tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup, dan lain sebagainya. Kalau hal ini tidak terpenuhi maka dapat dipastikan upaya penegakan hukum yang akan dilakukan menjadi sia-sia. Namun jika sebaliknya hal-hal yang diuraikan diatas tadi dapat dipenuhi maka upaya penegakan hukum yang digaungkan oleh pemerintah akan tercapai dengan efektif dan seefisien mungkin.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana mempunyai peran yang sangat penting didalam penegakan hukum. Tanpa adanya sarana dan prasarana tersebut tidak mungkin penegak menyerasikan peranan yang seharusnya dengan peranan yang aktual. Khusus untuk sarana dan prasarana ini hendaknya menganut jalan pikiran sebagai berikut :<sup>46</sup>

- a) Yang tidak ada menjadi diadakan, yang baru betul



- b) Yang rusak atau salah menjadi diperbaiki atau dibetulkan
- c) Yang kurang menjadi ditambah.
- d) Yang macet menjadi dilancarkan .
- e) Yang mundur atau merosot menjadi dimajukan atau ditingkatkan.

#### 4. Faktor Masyarakat.

Penegakan hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian didalam masyarakat. Oleh karena itu dipandang dari berbagai macam sudut masyarakat dapat mempengaruhi penegakan hukum tersebut. Hal ini dibuktikan dengan definisi-definisi hukum yang diberikan oleh masyarakat itu sendiri yang diantaranya adalah sebagai berikut :<sup>47</sup>

- a) Hukum diartikan sebagai ilmu pengetahuan.
- b) Hukum diartikan sebagai disiplin, yakni sistem ajaran tentang kenyataan.
- c) Hukum diartikan sebagai norma atau kaidah, yakni patokan perilaku pantas yang diharapkan.
- d) Hukum diartikan sebagai tata hukum (hukum positif),



- e) Hukum diartikan sebagai pejabat ataupun petugas, diharapkan,
- d) Hukum diartikan sebagai tata hukum (hukum positif).
- f) Hukum diartikan sebagai keputusan pejabat atau penguasa.
- g) Hukum diartikan sebagai proses pemerintahan.
- h) Hukum diartikan sebagai perilaku teratur dan unik
- i) Hukum diartikan sebagai jalinan nilai
- j) Hukum diartikan sebagai seni.

Dari sekian banyaknya definisi yang diberikan masyarakat terhadap hukum terjadi kecenderungan yang sangat luar biasa besarnya dimana masyarakat mengartikan hukum dan mendefinisikannya dengan petugas. Sehingga dengan demikian dapat menimbulkan akibat yang positif maupun negatif. Akibat positif yang ditimbulkan dengan adanya anggapan masyarakat ini adalah masyarakat dapat mengetahui hak-hak maupun kewajibannya sehingga akan berkelanjutan dengan adanya pemahaman-pemahaman tertentu mengenai hukum. Sedangkan akibat negatifnya adalah masyarakat seakan-akan selalu bergantung pada aparat penegak hukum itu sendiri sehingga memungkinkan menumpuknya tugas yang di emban oleh aparat penegak hukum.



## 5. Faktor Kebudayaan.

Kebudayaan hukum pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai yang merupakan konsepsi abstrak mengenai apa yang dianggap baik dan apa yang dianggap buruk. Nilai-nilai tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :<sup>48</sup>

- a) Nilai ketertiban dan nilai ketentraman
- b) Nilai jasmaniah/kebendaan dan nilai rohaniah/keakhlakan
- c) Nilai-nilai kelanggengan/konservatisme dengan nilai-nilai kebaruan

Sehingga dengan demikian nilai-nilai tersebut senantiasa berperan dalam perkembangan hukum karena adanya anggapan bahwa hukum berfungsi sebagai sarana untuk melakukan perubahan dan menciptakan hal-hal yang baru.



---

Soekanto *op.cit.* hlm 60