
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PEMERINTAHAN KELURAHAN TAPPARAN KABUPATEN TANA TORAJA

Sunday Torinding¹, Abdul Razak², Liberthin Palullungan³

1. Kantor Lurah Tapparan, Tana Toraja, Indonesia. sundaytorinding14@gmail.com
2. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Indonesia. abdrarak@ukipaulus.ac.id
3. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Indonesia. liberthinpalullungan@ukipaulus.ac.id

Abstrak

Pemerintahan Kelurahan Tapparan dengan pendekatan AAUPB dalam pemerintahan Kelurahan Tapparan telah dijalankan dengan baik, bagik dalam segi administrasi/pemerintah, berfungsi sebagai pedoman dalam menafsirkan dan menerapkan peraturan yang samar atau tidak jelas, serta menghindarkan administrasi negara dari tindakan yang menyimpang dari ketentuan perundang-undangan, dan adanya keterbukaan pemerintah Kelurahan Tanpparan dalam melakukan pengelolaan anggaran dana Kelurahan Tanpparan beserta dengan admistrasi lainnya demi kemajuan dan kemakmukaran masyarakat Kelurahan tapparan itu sendiri Dan Penyelenggaraan pelayanan Publik atas kebutuhan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan partisipatif. Masyarakat mengharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kelurahan Tanpparan antara lain semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, aman, tepat, biaya yang wajar, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal pelayanan pengurusan di Kantor Kelurahan Tanpparan, masyarakat menginginkan pelayanan yang benar- benar berkualitas. Dan Pemerintahan Kelurahan Tanpparan sudah berusaha dengan baik dalam kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari hasil laporan pada informan yang ada dan Kualitas pelayanan sudah dikatakan baik bisa dilihat dari aspek Profesionalisme yang meliputi kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan, aspek mentaati segala peraturan yag melandasi bidang pekerjaan, aspek Kejelasan yang meliputi prosedur pelayanan yang baik serta rincian biaya atau tarif pengurusan yang tidak mahal dan bisa dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat di Kelurahan Tanpparan.

Kata kunci : Pelayanan, Publik, Pemerintahan

Abstrack

Tapparan village government with the aaupb approach in the Tapparan village government has been carried out well, both in terms of administration/government, serves as a guideline in interpreting and applying vague or unclear regulations, and prevents the state administration from deviating from the provisions of the law, and the openness of the Tanpparan village/village government in managing the Tanpparan village/village fund budget along with other administration for the progress and prosperity of the tapparan village community itself and the provision of public services for the needs of the community and the implementation of transparent and participatory public services. The community expects in the implementation of Public Services Tanpparan village, among others, the increasing quality of public services in the form of services that are fast, easy, fair, legal certainty, transparent, safe, appropriate, reasonable cost, and can be accounted for. In terms of management services in the Village Office Tanpparan, people want a truly quality service. And Tanpparan village government has tried well in the quality of service to provide satisfaction to the community. This can be seen from the results of reports on existing informants and the quality of Service has been said to be good can be seen from the aspect of professionalism which includes the ability of employees to use equipment, aspects of obeying all regulations that underlie the field of work, aspects of clarity which include

good service procedures and details of costs or maintenance rates that are not expensive and can be reached by all levels of society in Kelurahan Tanpparan.

Keywords : Services, Public, Government

1. Pendahuluan

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Beberapa pakar dan teoritis administrasi berpendapat bahwa peranan pemerintah harus terfokuskan pada upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain pemberdayaan dan pembangunan.

Tugas pokok pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain, ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri,¹ tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Organisasi publik sebagai elemen dari administrasi publik merupakan wadah untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi publik. Organisasi publik dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada publik atau warga negara.

Selama ini, umumnya masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan bahkan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat kepada aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah karena sesuatu urusan adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang memberikan layanan kepada masyarakat kadang kala kurang bersahabat sehingga sering terjadi perang mulut bahkan kadang sampai terjadi kontak fisik antara oknum aparat dengan oknum masyarakat yang merasa dirugikan.

Realita yang demikian ini, memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur, sehingga dalam memberikan layanan kepada masyarakat benar-benar prima. Keprimaan ini pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang datang dari masyarakat itu sendiri. Untuk itu perlu dikaji secara mendalam tentang kategori pelayanan yang memuaskan masyarakat pelanggan agar sesuai dengan perubahan masyarakat yang cenderung tak terhindarkan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat dalam menghadapi era globalisasi sangat memerlukan

¹ Rasyid. (1997). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik*. Yasrif Watampone. Jakarta, Hal 11

sebuah strategi, mulai dari strategi perancangan pelayanan prima dalam manajemen kualitas modern hingga kepada implementasi dari rancangan terhadap kualitas pelayanan.

Permasalahan dalam hal pelayanan tersebut memiliki dimensi yang sangat luas dengan aneka ragam corak pelaksanaan di berbagai keadaan. Barangkali jika kita mampu mengukur kondisi kualitas pelayanan publik, dalam hal ini tentunya bukan hanya pada kantor Kecamatan saja tetapi pada setiap institusi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik yang berlaku dilingkungan masing-masing, maka hasilnya adalah suatu rasa frustrasi yang tidak kunjung habisnya. Situasi ini menimbulkan praktek KKN dalam proses pelayanan publik menjadi sangat rentan bahkan tidak dapat dielakkan lagi. Tidak heran kalau kemudian masyarakat pengguna jasa sering mentengarai bahwa 'mafia' pelayanan publik itu adalah aparat sendiri.

Sebagai bagian dari sistem kenegaraan dengan konstitusi yang pekat dengan norma keadilan, ekonomi Indonesia dicirikan oleh ruang lingkup pelayanan publik yang sangat luas. Sayangnya, pelayanan publik yang menyentuh hampir di setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain-lain.

Kendati mungkin fenomena korupsi yang berkaitan dengan jenis-jenis produk tadi hanya melibatkan biaya transaksi (antara sektor publik dengan individu masyarakat) yang relatif kecil (*pretty corruption*), tetapi biaya-biaya transaksi melibatkan porsi populasi yang sangat besar. Karena itu pola korupsi dengan menggunakan instrument produk-produk pelayanan tersebut bisa jadi memiliki dampak yang sangat luas. Pelayanan umumnya diberikan kepada khalayak umum atau publik. *Ppublicublik* adalah kumpulan banyak orang yang tidak didasarkan pada interaksi individu, tetapi pada reaksi terhadap rangsangan yang sama.

Reaksi ini terjadi tanpa berdekatan dengan anggota publik itu secara fisik satu dengan lainnya. Dalam publik mereka tercampur oleh tujuan yang dipengaruhi oleh rangsangan tertentu. Oleh karena itu, dalam publik ada beberapa keistimewaan; 1) punya tujuan tertentu atau maksud tertentu, 2) integrasi mereka menyerupai sejenis organisasi primer dimana terdapat keteraturan waktu dan tingkah laku. Mereka menduduki dan meninggalkan tempat duduk pada waktu tertentu, dan 3) (anggota publik) memainkan peran tertentu seperti sebagai penonton/pendengar atau pembaca. Sehingga dapat ditarik benang merah bahwa publik adalah kesatuan banyak orang yang memiliki tujuan dan maksud tertentu.

Fungsi pelayanan publik berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara publik. Kepastian hukum tersebut berfungsi untuk memberikan jaminan kepada masyarakat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan peraturan perundang undangan.

Pelayanan publik di Indonesia dimaksudkan untuk memberikan jaminan hukum dalam interaksi antara masyarakat dan pelayan publik.² Dengan demikian dapat disimpulkan tujuan dari pelayanan publik adalah untuk mewujudkan garis-garis batas yang jelas dan menjamin hubungan masyarakat dengan pelayanan publik agar dapat berjalan baik sesuai dengan peraturan perundang undangan.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dalam suatu organisasi (jasa) menurut kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan publik erat kaitannya dengan tanggung jawab pemerintah baik di level pusat hingga daerah serta lingkungan BUMN/BUMD.³

Peranan pelayanan publik bagi masyarakat adalah untuk memenuhi kebutuhan berupa barang dan jasa publik. Harapannya layanan yang diterima dapat membantu masyarakat untuk secara aktif mendukung tanggung jawab instansi pemerintah sehingga hak dan kewajiban sipil dapat seimbang.⁴ Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pemerintah baik pemerintah pusat atau pemerintah daerah.

Selanjutnya asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu:⁵

1. Kepentingan umum terkait dengan penyelenggara pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan dengan memberikan perhatian terhadap kesejahteraan orang lain dan memberi kebaikan dalam pelayanan. Salah satu faktor yang penting dalam pelayanan publik adalah beroperasinya sistem pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dapat menjadi sangat tidak berkualitas apabila

² Raharjo, Muhammad Mu'iz, R., B. Icut, R. (2021) . Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta Timur: Bumi Aksara. Hal. 34.

³ Mustafa (2016). *Tanggung Jawab Dan Responsivitas Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Di Kota Makassar (Studi Kasus Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Kota Makassar)*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik. Hal 79-92.

⁴ Suandi, S. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK). Hal 23.

⁵ Penjelasan Umum Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan Pasal 4 tentang Pelayanan Publik.

sistem yang diterapkan memang tidak memihak pada kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan public;⁶

2. Kepastian hukum menunjukkan penyelenggara pelayanan publik harus mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku serta berkewajiban memberikan kepastian hukum bagi penerima layanan publik;⁷
3. Kesamaan hak menunjukkan penyelenggara pelayanan public tidak membedakan suku, agama, ras, antar golongan (SARA), jenis kelamin, maupun status ekonomi penerima layanan public;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban Keseimbangan hak dan kewajiban menjelaskan siapa yang memegang kendali atas transaksi apakah penerima layanan atau penyelenggara layanan yang masing-masing memahami hak dan kewajibannya agar pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh Prinsip, Asas, Dan Unsur Pelayanan Publik penyelenggara pelayanan publik maupun penerima pelayanan public;
5. Keprofesionalan terkait dengan kompetensi petugas pemberi layanan yang didasarkan atas technical skill, human skill, dan conceptual skill sebagai kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Untuk memenuhi tuntutan dan harapan tersebut kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin ditingkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat disatu sisi dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan di lain pihak. Untuk menghilangkan atau mengurangi kesenjangan ini para aparatur harus memiliki kemampuan konvensional yang tinggi secara terus menerus mengikuti perkembangan yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
6. Partisipatif terkait dengan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus selalu memperhatikan penerima layanan publik dan berusaha membantu memecahkan masalah penerima layanan publik secara spontan dan dengan senang hati sehingga tercipta peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Pelayanan publik yang baik pada hakekatnya menekankan lebih pada keterlibatan penyelenggara

⁶ Hardiyansyah, Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media, , Hal. 12.

⁷ Nuriyanto. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*. Jurnal Konstitusi Vol, 11 No.3 September Hal. 435.

pelayanan publik untuk lebih memahami setiap penerima layanan publik yang memerlukan urusan dengan instansi tertentu;

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif menunjukkan penyelenggara layanan harus memahami kepentingan dan perlakuan yang sama bagi para penerima layanan mengingat setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang adil
8. Keterbukaan terkait dengan keyakinan bahwa bisnis penyedia jasa dapat dipercaya baik prosedur atau tata cara persyaratan pelayanan publik, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pelayanan publik, waktu penyelesaian layanan publik, rincian tarif layanan publik, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat dengan mudah diakses mengenai informasi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik baik diminta maupun tidak diminta;
9. Akuntabilitas terkait dengan produk, proses, dan mutu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat mengingat pemerintah mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku dengan menunjukkan etika dalam menerima tanggung jawab atas keputusan dan konsekuensi yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat agar terpenuhinya. janji pelayanan publik. yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan terkait dengan pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan dalam memperoleh pelayanan publik sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan dalam bentuk penyediaan layanan, lokasi, jam kerja, petugas pembeli layanan, dan sistem operasional pelayanan publik yang dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga kelompok rentan dapat mengaksesnya dengan mudah dan fleksibel;
11. Ketepatan waktu terkait dengan kecakapan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan public;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan terkait dengan kesediaan membantu penerima layanan publik dalam memberikan layanan dengan cepat, mudah, dan terjangkau.

Kualitas dari pelayanan publik merupakan salah satu bentuk terciptanya hubungan harmonis dan dinamis antara masyarakat sebagai pengguna layanan seperti jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Kesesuaian pelayanan dengan yang diharapkan masyarakat dapat diartikan sebagai pelayanan yang berkualitas. Sebaiknya jika terdapat ketidaksesuaian terhadap layanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan masyarakat, dapat diartikan sebagai pelayanan yang tidak berkualitas. Kualitas baik atau buruknya dari suatu pelayanan, bukan berdasarkan dari persepsi

penyelenggara melainkan berdasarkan sudut pandang dari penerima atau pengguna pelayanan.⁸

Kelurahan Tapparan merupakan salah satu kelurahan di Kabupaten Tana Toraja. Pelayanan di Kantor Kelurahan Tapparan belum sepenuhnya menggunakan komputerisasi. Penerapan pelayanan berbasis daring juga belum terlihat. Dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat Kantor kelurahan Tapparan umumnya menggunakan media manual dengan kertas-kertas. Dalam proses arsip, pegawai jarang menggunakan bantuan perangkat lunak komputer untuk membantu kegiatannya. Sebelum diarsip dengan bantuan perangkat lunak komputer, berkas-berkas yang hendak diarsipkan akan dikumpulkan terlebih dahulu. Proses arsip yang terkomputerisasi akan dilakukan satu kali dalam periode tertentu.

Kantor Kelurahan Tapparan menyediakan pelayanan kepada masyarakat layaknya Kantor Kelurahan lainnya secara umum. Berdasarkan informasi dari pegawai Kantor Kelurahan Tapparan, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tapparan antara lain; pembuatan surat keterangan; pencatatan data penduduk bulanan (Keluar, Masuk, Kematian, Kelahiran); Pengajuan data sosial penduduk (Bantuan, Kartu Indonesi a Sehat dll); Pelayanan pembuatan KK, KTP, Akta Kelahiran; Pelayanan registrasi nikah; Pelayanan Surat Jual Beli tanah, Waris Tanah; Pelayanan pengajuan Sertifikat tanah. Untuk mendapatkan pelayanan tersebut, masyarakat di Kelurahan Tapparan perlu melalui tahapan berikut ini:

1. Pemohon datang membawa Data diri (KTP/KK)
2. Pemohon datang ke Pelayanan Administrasi dan mengutarakan maksud serta tujuannya,
3. Pemohon akan diberikan informasi oleh petugas terkait persyaratan administrasi untuk pelayanan yang diminta,
4. Pemohon melengkapi persyaratan yang diminta petugas,
5. Petugas akan memberikan pelayanan yang diminta pemohon, selanjutnya pemohon dapat menunggu proses pengurusan layanan yang diminta.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah metode yuridis empiris yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, dengan melakukan Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua regulasi atau peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang akan diteliti, yaitu penelitian terhadap norma-norma yang

⁸ Rumangu, Mega Firmala. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Ketenagakerjaan Cabang Manado Penyelenggaraan Jaminan Sosial (skripsi)*. Politeknik Negeri Manado. Manado. Sulawesi Utara. Hal. 22.

berlaku dan melakukan pendekatan wawancara untuk menemukan titik masalah yang di kaji oleh penulis.⁹

3. Pembahasan

A. Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

1. Penerapan asas pemerintahan yang baik dalam pemerintahan Kelurahan

Pemerintahan tidak lagi bersifat sentralistis, melainkan bersifat desentralisasi dan kepada daerah diberikan hak untuk melaksanakan otonomi daerah yang seluas-luasnya. Setelah memasuki era tersebut sampai saat ini, eksistensi peraturan daerah (dan produk hukum daerah lainnya) menjadi isu sentral. Dalam rangka melaksanakan otonomi daerah, kepada daerah kabupaten/kota diberikan kewenangan yang luas dan menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu, alat administrasi negara di daerah dituntut supaya dapat menjalankan tugas dan kewajibannya secara baik dan profesional, agar tidak merugikan warga masyarakat yang dilayaninya. Pemikiran tentang perlunya AAUPB ini telah lama digagas oleh para ahli Hukum Administrasi Negara.

Utrecht mengemukakan bahwa perkembangan tugas dan tanggungjawab pemerintah dalam negara modern inilah yang kemudian memunculkan pemikiran tentang adanya asas-asas umum pemerintahan yang baik yang harus diperhatikan oleh alat administrasi negara, apalagi kepada mereka juga diberikan wewenang berdasarkan diskresi atau Ermessen (bahasa Jerman), yaitu suatu tindakan atas inisiatif sendiri untuk menyelesaikan persoalan-persoalan penting yang mendesak yang muncul secara tiba-tiba di mana hukum tertulis tidak mengaturnya dan serta harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan moral.¹⁰

Di dalam negara hukum modern termasuk negara Indonesia, AAUPB diperlukan sebagai pedoman dan arahan bagi alat administrasi negara untuk mencapai tujuan negara. AAUPB yang awalnya merupakan nilai-nilai etik yang telah berkembang dalam masyarakat tersebut harus dipatuhi oleh aparat pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Asas-asas tersebut diperlukan agar tindakan yang dilakukan oleh alat administrasi negara tidak merugikan warga negara. SF. Marbun mengemukakan, bahwa di dalam sebuah negara hukum, pasti mengalami berbagai persoalan yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara, utamanya untuk mencapai tujuan negara. Hal ini dapat dihindari apabila penyelenggara negara yang dalam hal ini diwakili oleh pejabat tata usaha negara dalam menjalankan tugas dan kewenangannya mengindahkan aturan

⁹ Bambang Waluyo. (2002). *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta, Sinar Grafika, Hal. 15.

¹⁰ Eny Kusdarini. (2017). "Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Pada Produk Hukum Perizinan Investasi Pemerintah Daerah", *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* No. 4 Vol 24 Hal. 664.

hukum dan AAUPB sesuai dengan prinsip-prinsip negara hukum dan tidak melanggar hak asasi warga negara. AAUPB merupakan nilai etik yang berkembang dalam hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah perselisihan kepentingan antara badan atau pejabat tata usaha negara dan dipakai sebagai pedoman bagi badan atau pejabat tata usaha negara dalam mengeluarkan suatu penetapan/keputusan (*beschikking*).¹¹

Henk Addink menyatakan, bahwa ada tiga landasan utama dalam negara hukum modern, yakni: *the rule of law* (penegakan hukum), *democracy* (demokrasi), dan *good governance* (tata pemerintahan yang baik). Tata pemerintahan yang baik merupakan kepatutan dari penguasa negara secara transparans dan partisipatif, bahkan lebih dari itu. Pada hakekatnya pemerintahan yang baik ini berkenaan dengan pemenuhan tiga tugas dasar pemerintahan, yaitu untuk menjamin

keamanan seseorang dan masyarakat, mengatur kerangka kerja yang efektif dan bertanggungjawab untuk sektor publik, dan mendukung tujuan ekonomi dan sosial negara sesuai harapan-harapan penduduk.¹²

2. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB)

Selain asas legalitas dalam melakukan penyelenggaraan Negara harus mengindahkan asas-asas yang berlaku dalam Hukum Administrasi Negara, salah satunya adalah Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) sebagai dasar penyelenggaraan Negara yang bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Sejak diterapkannya konsep negara (*welfare state*) yang menempatkan pemerintah sebagai pihak yang bertanggungjawab terhadap kesejahteraan umum warga negaranya, untuk mewujudkan kesejahteraan ini pemerintah diberi wewenang untuk campur tangan dalam segala lapangan kehidupan masyarakat yang dalam keadaan tertentu dapat bertindak tanpa berdasarkan pada peraturan perundang - undangan tetapi berdasarkan inisiatif. Untuk menghindari tindakan pemerintah/pejabat sendiri dalam membuat kebijakan dalam melaksanakan fungsinya sebagai penyelenggara negara.

Pada 2014 DPR-RI selaku badan legislatif mengesahkan Undang- Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Negara dimana dalam Pasal 5 dinyatakan bahwa AAUPB merupakan asas dari penyelenggaraan Negara kemudian pada Pasal 6 dan Pasal 8 ditegaskan bahwa dalam melaksanakan kewenangannya pejabat Pemerintah berdasarkan AAUPB. Bahkan pada Pasal 7 ditegaskan lagi bahwa pejabat pemerintahan berkewajiban mematuhi AAUPB dan dalam penyelenggaraan negara wajib sesuai AAUPB. Secara terperinci ada 8 asas yang dimasukkan dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 tentang Administrasi Pemerintahan.

¹¹ *ibid*

¹² *ibid*

(1) Kepastian hukum; (2) Kemanfaatan; (3) Ketidakberpihakan; (4) Kecermatan; (5) Tidak menyalahgunakan wewenang; (6) Keterbukaan; (7) Kepentingan umum; dan (8) Pelayanan yang baik. Namun Undang-Undang Administrasi Negara ini tetap terbuka bagi AAUPB lainnya diluar yang disebutkan pada Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 dengan syarat sepanjang AAUPB dijadikan dasar penilaian oleh hakim dan tertuang dalam putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap.¹³

3. Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik pada Kabupaten Dompu

Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) di pemerintah daerah dilakukan disemua sektor, terkhusus di sektor pelayanan. Dalam penyelenggaraan pemerintah terkait dengan hal Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) dapat dilihat dalam Pasal 58 Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menetapkan: “dalam menyelenggarakan Pemerintahan Daerah berpedoman pada asas penyelenggaraan pemerintahan negara yang terdiri atas: a. kepastian hukum; b. tertib penyelenggara negara; c. kepentingan umum; d. keterbukaan; e. proporsionalitas; f. profesionalitas; g. akuntabilitas; h. efisiensi; i. efektivitas; dan j. Keadilan.¹⁴

Tata pemerintahan yang baik yang diwujudkan dalam Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) juga diperlukan dalam penyusunan kebijakan layanan pembuatan berkas-berkas yang penting pemerintah, utamanya di Kelurahan. Asas-asas tersebut diperlukan sebagai pedoman dan arahan bagi aparat pemerintah daerah yang ada dalam mengeluarkan tindakan-tindakan admistartif yang dilakukan sesuai dengan koridor hukum. Pengaturan kebijakan yang memerlukan rumusan dan implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) di daerah misalnya dalam hal mengimplementasikan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) di dalamnya. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) ini awalnya merupakan norma hukum tidak tertulis yang dipakai sebagai dasar/standar bagi badan-badan administratif yang dikombinasikan dengan hukum tertulis dalam menjalankan wewenangnya.¹⁵

B. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Tapparan

Kantor Kelurahan Tapparan melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Termasuk di antaranya perizinan- perizinan seperti pekerjaan umum, perizinan umum kelurahan, perizinan pendidikan, kesehatan warga kelurahan Kantor Kelurahan Tapparan, perumahan, penataan ruang, perhubungan,

¹³ S.F. Marbun.(2014). *Asas-asas Umum Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Layak*, Cetakan Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, Hal. 60

¹⁴ Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

¹⁵ Eny Kusdarini.(2019). *Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, UNY Press, Yogyakarta, Hal. 666.

lingkungan hidup, pertanahan yang menjadi kewenangan daerah, serta pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

Secara lebih detail, kantor kelurahan atau lurah yang berada di wilayah Kabupaten Tana Toraja ini melayani izin untuk pengurusan surat keterangan domisili, pengurusan NPWP, Surat Kelakuan Baik, Surat Pindah Keluar, Surat Keterangan Tidak Mampu Kantor Kelurahan Tapparan, Surat Keterangan Usaha, Surat Usaha Mikro, dan Surat Pernyataan Miskin, surat domisili sementara dan lainnya.

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk.

1. Pelayanan dengan lisan. Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi, dan bidang-bidang lainnya yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:
 - a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelesan mengenai apa saja yang diperlukan dengan lancar, singkat, tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - c. Bertingkah laku dengan sopan dan ramah tamah.
 - d. Meski dalam keadaan sepi, tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
2. Pelayanan melalui tulisan, dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangan berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sedang terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dua macam, yaitu:
 - a. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi, dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
 - b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan, dan lain sebagainya.
3. Pelayanan berbentuk perbuatan. Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan ataupun hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Dalam KEPMENPAN No. 63 TAHUN 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan tiga kelompok, yaitu:
 - a. Kelompok pelayanan administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh

-
- masyarakat atau publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan lain-lain.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
 - c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Dalam memberikan pelayanan, maka pihak-pihak pemberi pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam pelayanan itu sendiri. Bahwa sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, wujud pelayanan yang didambakan masyarakat ialah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindirian, untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Berdasarkan KEPMENPAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoaman Umum Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa "hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat." Pernyataan tersebut menguatkan peranan pemerintah sebagai instansi yang berkewajiban pemberi pelayanan yang prima kepada masyarakat karena pada dasarnya, konsumen/masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya tidak terkecuali sehingga pemerintah sebagai instansi yang memberikan pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan kondisi nyata, terdapatnya pedoman pelayanan publik tersebut belum dapat menjamin bahwa hak-hak masyarakat terpenuhi, buktinya masih banyak terdapat penyelewengan-penyelewangan dalam pelaksanaan kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak mendapat pelayanan yang prima atau masyarakat menemui hambatan dalam mendapatkan pelayanan tersebut.

1. Pengaruh Pemekaran Kelurahan terhadap Pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan hak setiap individu yang harus di lindungi. Hukum internasional, menjamin terpenuhinya hak-hak individu tersebut melalui konvensi internasional untuk penegakan hak azasi manusia. Sesuai dengan tujuan pemekaran Kelurahan yakni untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, dengan adanya Pemekaran Kelurahan Tapparan tentunya diharapkan mampu mensejahterakan masyarakat Kelurahan Tapparan melalui pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan instansi pemerintahan diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam aturan tersebut diatur 14 (empat belas) unsur untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat, unsur tersebut antara lain: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan kenyamanan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan tugas pokok, selain tugas-tugas pembangunan dan pemerintahan yang menjadi tanggungjawabnya. Pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan di sektor pertanian dan pendidikan merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan.

2. Profesionalisme Kerja Pegawai

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang.

Dalam hal ini kemampuan dalam mepergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan yaitu proses kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang disiplin, mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaannya, serta sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- a. Kemahiran dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan pelayanan public Kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan, yaitu proses pelayanan publik kepada masyarakat Barugae belum terlalu optimal di karenakan Pegalaman apartur Kelurahan masih kurang serta pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM), aparat kelurahan masih kurang, tetapi untuk penguasaan teknologi aparat kelurahan sudah mampu di operasikan ,namun sayangnya belum ada teknisi yang mampu memperbaiki mesin computer ketika mengalami kerusakan
- b. Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang disiplin Kesiapan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan yang disiplin baik karena aparatur kelurahan mampu melakukan pemetaan yang terkordinir dengan baik dalam proses pelayanan Masyarakat karena di dukung dengan anggaran yang maksimal dan merata. Berbeda ketika Masyarakat masi tergabaung di dalam Kelurahan. Kedisiplinan dalam proses pengurusan masyarakat di Kantor Kelurahan Belum terlalu optimal di karenakan luas wilayah dan masyarakat yang lumayan besar menyebabkan apartur kelurahan kewalahan. Hal ini bisa dilihat dari pendapat masyarakat yang menyatakan bahwa setelah Kelurahan kami sudah memahami aturan dan prosedur dalam proses pengurusan di Kantor kelurahan itu karena informasi aturan pengurusan pelayanan cepat terpublikasikan kepada masyarakat.
- c. Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Sikap yang dilakukan pegawai Kelurahan dalam melayani masyarakat adalah dengan menerima dan ramah terhadap masyarakat. Dengan sikap ramah dan sopan, pembicaraan yang wajar dalam arti tidak dibuat-buat, cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan, disampaikan dengan terbuka. Dengan sikap aparatur yang seperti itu telah menunjukkan bahwa mereka siap bertanggung jawab dalam memaksimalkan pelayanan publik yang seadil-adilnya kepada Masyarakat.¹⁶

C. Upaya Penegakan Kejelasan Pelayanan Publik

Kejelasan sangat penting dalam pelayanan publik, karena indikator ini dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan Karena besar harapan Masyarakat Setelah Kelurahannya menjadi daerah otonom tersendiri. orang- orang yang masuk atau yang bekerja sebagai pelayan publik di Kantor Kelurahan mampu memahami peroslan-persoalan menadasar Masyarakat Kelurahan Tanpparan. Sangat besar harapan Masyarakat Aparatur kelurahan mampu meberikan kejelasan pelayanan yang meliputi prosedur atau tata cara dalam proses pengurusan, baik teknis atau administratif, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata

¹⁶ Wawancara Musa dora, kepala seksi keamanan dan ketertiban pada tanggal 2 April 2023.

cara pembayaran ketika di butuhkan dalam pegurusan di Kantor Kelurahan Tanpparan.¹⁷

Dari penjelasan di atas tentang harapan masyarakat dalam kejelasan pelayanan, telah di buktikan Aparatur Kelurahan Tanpparan Melalui wawancara, yang menyatakan bahwa kejelasan dalam pelayanan publik, karna setiap proses pegurusan yang kami lakukan di Kantor Kelurahan Tanpparan mampu diselesaikan dengan cepat,karna kami mudah mendapatkan informasi yang rill tentang apa saja yang harus kami bawa dan kami persiapkan ketika ingin mengurusi sesuatu di Kantor Kelurahan Tanpparan seperti: Pegurusan surat pengantar pembuatan KTP, surat nikah pegurusan keterangan tidak mampu, dan lai-lain sebagainya.

Menurut Budiono, arti kejelasan dan kepastian adalah hal-hal yang berkaitan dengan :

- a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
- b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
- c. Unit kerja dan atau yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum;
- d. Rincian/biaya tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
- e. Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerima permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemprosesan pelayanan umum;
- f. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

Adapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah ditetapkan, melalui prosedur kerja. Aparatur Kelurahan telah mengetahui dengan jelas cara pengurusannya, dengan demikian aparatur pemerintahan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

- a. Pelayanan yang merata dan sama tanpa membeda-bedakan status dan kedudukan pelayanan pemerintah sebagai pelaku organisasi publik harus bersifat netarl dab tidak memihak. Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu ilaksanakan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang, dengan itu masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan kepada masyarakat yang melakukan aktivitas pegurusan adalah sama merata tanpa memandang golongan dan status. Hal ini disebabkan oleh adanya profesionalisme yang dari awal di tanamkam dengan

¹⁷ Wawancara yohanis sampe limbong, jabatan pegadministrasian umum keluarahan tanpparan, pada tanggal 3 april 2023

semangat yang besar para aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta perannya sesuai dengan tugas yang diemban. Dengan sikap seperti ini akan merubah cara pandang masyarakat kepada pemerintah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai didalam proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk.

Tetapi ada anggapan dari warga masyarakat yang menyatakan berbeda antara kenal orang dalam dan tidak itu tidak jauh berbeda pada Masyarakat Kelurahan Tanpparan.

- b. Tersedia sarana pelayanan yang memadai dalam pengurusan Pemerintah Kelurahan Tanpparan sudah memberikan sarana kepada masyarakat seperti televisi disaat masyarakat menunggu proses pelayanan, tersedianya sarana bacaan seperti taman baca dan tersedianya air minum bagi masyarakat. Namun sebagian masyarakat masih sedikit mengeluh dengan ruang tunggu yang sempit dan kurangnya sarana tempat duduk bagi masyarakat dalam proses pelayanan. Tentu hal ini harus menjadi perhatian bagi Pemerintah Kelurahan untuk meningkatkan kepuasan pada masyarakat karna anggaran kelurahan Saat Ini sangat besar.
- c. Pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan Proses pelayanan public Pemerintah Kelurahan sudah berusaha memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat, karna itu juga merupakan visi dan misi lurah di saat membangun semangat masyarkar Kelurahan Tanpparan untuk membangun sumber daya manusia yang unggul dan pembagunan infrastruktur yang baik dan merata ,Namun ada beberapa masyarakat yang sedikit mengeluh karena harus menunggu lama ketika mengurus sesuatu di Kantor Kelurahan Tanpparan. Dan Pemerintah Kelurahan Tanpparan berusaha untuk semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik dengan baik.

Rincian biaya/tarif pengurusan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanpparan Sebagian Kecil Masyarakat Mengeluh mengenai kualitas pelayanan publik dan semrawutnya penyelenggaraan pelayanan publik disebabkan karena prosedur layanan tidak jelas atau sengaja dibuat abu-abu sehingga menjadi area yang subur bagi tumbuhnya praktek penyelewengan. Persoalan yang timbul di dalam pendapat sebagian kecil masyarakat adalah penundaan yang berlarut, penyimpangan prosedur dan permintaan imbalan. Maka masyarakat menuntut tanggung jawab pelayanan dan peningkatan kinerja pelayanan publik semakin baik. Kalaupun ada biaya imbalan dalam proses pengurusan di Kantor Kelurahan Tanpparan, itu pasti di informasikan secar detail oleh Aparatur Dan Pemerintahan Kelurahan Tanpparan sudah berusaha dengan baik dalam kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

4. Kesimpulan

Analisi pemerintahan Kelurahan Tapparan dengan pendekatan AAUPB dalam pemerintahan Kelurahan Tapparan telah dijalankan dengan baik, bagik dalam segi

administrasi/pemerintah, berfungsi sebagai pedoman dalam menafsirkan dan menerapkan peraturan yang samar atau tidak jelas, serta menghindarkan administrasi negara dari tindakan yang menyimpang dari ketentuan perundang - undangan, dan adanya keterbukaan pemerintah Kelurahan Tanpparan dalam melakukan pengelolaan anggaran dana Kelurahan Tanpparan beserta dengan admistrasi lainnya demi kemajuan dan kemakmuran masyarakat Kelurahan tapparan itu sendiri. Penyelenggaraan pelayanan Publik atas kebutuhan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan partisipatif. Masyarakat mengharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kelurahan Tanpparan antara lain semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, aman, tepat, biaya yang wajar, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal pelayanan pengurusan di Kantor Kelurahan Tanpparan, masyarakat menginginkan pelayanan yang benar-benar berkualitas.

5. Referensi

Buku:

- Rasyid. (1997). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik*. Yasrif Watampone. Jakarta
- Raharjo, Muhammad Mu'iz, R., B. Icut, R. (2021) . *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta Timur: Bumi Aksara
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Rumangu, Mega Firmala. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Ketenagakerjaan Cabang Manado Penyelenggaraan Jaminan Sosial (skripsi)*. Politeknik Negeri Manado. Manado. Sulawesi Utara
- Bambang Waluyo. (2002). *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta, Sinar Grafika,
- S.F. Marbun.(2014). *Asas-asas Umum Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Layak*, Cetakan Pertama, FH UII Press, Yogyakarta
- Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Eny Kusdarini.(2019). *Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, UNY Press, Yogyakarta.

Jurnal:

Jurnal:

- Astuty, R. R., and Sudarno Sudarno. "The Implementation of Law For TNI Soldiers as a Perpetrator of Desertion Crimes." Proceedings of the First International Conference on Economics, Business and Social Humanities, ICONEBS 2020, November 4-5, 2020, Madiun, Indonesia. 2021.
- Eny Kusdarini, "Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Pada Produk Hukum Perizinan Investasi Pemerintah Daerah", *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* No. 4 Vol. 24

-
- Juwenie; Miru, Ahmadi; Sumardi, Juajir; Paserangi, Hasbir. "Consumer protection in e-commerce transactions in Indonesia." *JL Pol'y & Globalization* 47 (2016): 131.
- Lumentut, Lisma, and Rantau Padallo. "PEMANFAATAN TANAH ULAYAT UNTUK PENDIRIAN TONDOK DI KABUPATEN MAMASA." *Paulus Law Journal* 2.2 (2021): 62-71.
- Lumentut, Lisma. "HAK ANAK DALAM SISTEM KEWARISAN ADAT MASYARAKAT SANGLA'BORAN KABUPATEN TORAJA UTARA." *Paulus Law Journal* 1.1 (2019).
- Lumentut, Lisma, and Liberthin Palullungan. "The Reconstruction of the Implementation from Business Judgment Rule Doctrine in Individual Limited Liability Companies: A Progressive Legal Review." *SASI* 29.4 (2023): 656-666.
- Lumentut, Lisma, and Liberthin Palullungan. "Implementation of the Standard Agreement Based on Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection." *Russian Law Journal* 11.4 (2023): 139-146.
- Mangiri, Juwenie. "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMASANGAN IKLAN SHORT MESSAGE SERVICE PADA PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI TELKOMSEL DI KOTA MAKASSAR." *Paulus Law Journal* 1.2 (2020): 99-111.
- Mangiri, Juweni, and Febi Meliana Ingratuban. "Tinjauan Yuridis Pengangkatan Anak Warga Negara Indonesia oleh Warga Negara Asing (Intercountry Adoption)." *Paulus Legal Research* 2.1 (2023).
- Marewa, Yeheschiel Bartin. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Pembayaran Melalui Aplikasi OVO." *Kainawa: Jurnal Pembangunan dan Budaya* 5.1 (2023): 55-63.
- Marewa, Yeheschiel Bartin, Elfran Bima Muttaqin, and Agus Salim. "Public Service Policy in The Form of Civil Registration." *Revista de Gestão Social e Ambiental* 18.7 (2024): e04975-e04975.
- Mustafa (2016). *Tanggung Jawab Dan Responsivitas Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Di Kota Makassar (Studi Kasus Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Kota Makassar)*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik.
- Nuriyanto. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*. Jurnal Konstitusi Vol, 11 No.3
- Palullungan, Liberthin, and Trifonia Sartin Ribo. "Penerapan Presidential Threshold Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 14/PUU-XI/2013." *Paulus Law Journal* 2.2 (2021): 72-80.
- Pasapan, Pasolang, and Lisma Lumentut. "Penerapan Asas Rechtsverwerking Dalam Perolehan Hak Atas Tanah Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah (Kajian Hukum Terhadap Putusan Peninjauan Kembali Mahkamah Agung Nomor: 336 Pk/Pdt/2015)." *Paulus Legal Research* 1.1 (2021).

-
- Sparringa, Maqdalena RR, Agus Salim, and Yotham Th Timbonga. "EFEKTIVITAS PENANGGULANGAN TINDAK PIDANA KORUPSI MELALUI PENJATUHAN PIDANA MINIMAL DI PENGADILAN NEGERI MAKASSAR." *Paulus Legal Research* 1.1 (2021).
- Timbonga, Yotham Th. "Modus Of Operandi and Sanctions For Criminal Actions In The Health Field (Study Decision Number 90/Pid. Sus/2023/Pn Mks)." *UNES Law Review* 6.1 (2023): 3516-3524.
- Timbonga, Yotham Th. "CRIMINAL OFFENSES ARE IN CERTAIN AREAS OF THE AIRPORT WITHOUT PERMISSION FROM THE AIRPORT AUTHORITY." *Awang Long Law Review* 6.1 (2023): 145-152.
- Timbonga, Yotham Th, Gracesy Prisela Christy, and Irawaty Datulembang. "The Crime of Treason at Polda Regional Papua on Criminological Perspective." 3rd International Conference on Business Law and Local Wisdom in Tourism (ICBLT 2022). Atlantis Press, 2023.
- Timbonga, Yotham Th. "Decision of The Constitutional Court Regarding the Term of Office of The Head of The Corruption Eradication Commission." *Journal of Law and Sustainable Development* 11.12 (2023): e2103-e2103.
- Suandi, S. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*

Undang - Undang:

Penjelasan Umum Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan Pasal 4 tentang Pelayanan Publik