

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan Negara kesatuan yang berlandaskan hukum atau yang biasa disebut sebagai negara hukum. Indonesia dapat disebut sebagai suatu negara yaitu memenuhi ciri-ciri:

- a. ada pelaksanaan suatu “kekuasaan”;
- b. terhadap suatu “bangsa” tertentu;
- c. disuatu “wilayah” tertentu;
- d. kekuasaan itu adalah bentuk “lembaga-lembaga negara”;
- e. dan “lambang-lambang tertentu (bendera, lagu kebangsaan dan sebagainya).

Ciri-ciri yang paling penting dari negara ialah pelaksanaan kekuasaan dalam arti menciptakan dan memelihara suatu ketertiban tertentu dalam kenyataan. Jika ditinjau menurut sejarah seringkali itulah juga satu-satunya fungsi negara. Sebagai kelanjutannya ditemukan “tugas-tugas negara yang lebih klasik” dan “tugas-tugas negara yang lebih modern”.¹

Negara yang berlandaskan hukum ialah adanya suatu pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab terhadap aktivitas negara, bertanggung jawab atas kesejahteraan rakyatnya, bertanggung jawab atas keamanan dalam melaksanakan kegiatan keagamaan dan kegiatan umum rakyatnya, serta

¹ Okiliana M. Hadian, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Gedih Mada II*

bertanggung jawab pula terhadap ilmu pengetahuan yang diperoleh rakyat negara Indonesia, tanggung jawab tersebut tidaklah ringan, namun merupakan kemapanan apabila dapat terlaksana dengan baik.

Pembangunan negara Indonesia agar menjadi negara yang mapan dan bertanggung jawab adalah dengan menggerakkan seluruh elemen rakyatnya, baik warga sipil maupun pegawai negeri sipil dengan satu program pemerintah yang mempunyai tanggung jawab terhadap kemajuan dan kemandirian bangsa. Program tersebut adalah program pembangunan nasional, dengan pembangunan diharapkan dapat merubah taraf kesejahteraan masyarakat baik material maupun spiritual. Hal tersebut tidaklah dapat berjalan dengan baik apabila antara elemen pegawai pemerintah dan warganya tidak sejalan visi, misi, dan kebiasaannya.

Salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan masyarakat. Aparat kelurahan adalah pegawai negeri sipil sebagai aparatur pemerintahan dalam pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah menempati posisi sangat penting. Disamping itu dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah tersebut aparat kelurahan merupakan salah satu komponen penting untuk merekatkan persatuan dan kesatuan bangsa. Ditengah-tengah itu, aparat kelurahan mempunyai peranan pelaksana tugas pemerintahan.

Kelurahan sebagai perangkat Daerah Kota dalam wilayah kerja

1. Sebagai sumber segala informasi, daya gerak, pembinaan, dan pengawasan.
2. Sebagai benteng terakhir dari pengamalan Pancasila.
3. Sebagai pusat penumbuhan dan peningkatan jiwa gotong-royong di segala bidang kehidupan masyarakat.
4. Membina partisipasi masyarakat di segala bidang.
5. Membina ketertiban dan kesatuan bangsa dalam melancarkan pelaksanaan pembangunan yang tersebar diseluruh pelosok negara.²

Berdasarkan pendapat tersebut, memberikan pemahaman betapa beragam dan beratnya tugas suatu kelurahan, aparat kelurahan sebagai ujung tombak pelaksanaan pemerintahan. Oleh karena itu aparat kelurahan harus mempunyai kinerja yang baik agar tugas sebagai pelayan masyarakat dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Peningkatan kinerja aparat kelurahan perlu terus dilakukan, terutama dalam hal kualitas pelayanan dan pendayagunaan kepada semua warga masyarakat. Peranan aparat kelurahan sebagai motor penggerak pembangunan dan abdi masyarakat dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuan, keterampilan dan keahlian serta kinerjanya, sehingga akan menghasilkan produktivitas serta kualitas pelayanan sebagaimana yang diharapkan.

Dalam kinerja aparat kelurahan agar dapat mencapai hasil akhir yang berdaya guna dan berhasil guna, maka aparat kelurahan harus mempunyai kinerja yang tinggi. Hakekat dari kinerja adalah didalam melaksanakan

pekerjaannya dapat lebih giat sehingga pekerjaan diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Jika aparat kelurahan mempunyai kinerja yang tinggi maka minat untuk menyelesaikan semua tugas dan tanggung jawab adalah tinggi, sehingga hasil yang diperoleh akan semakin optimal.

Tingginya kinerja adalah ditandai dengan cepatnya penyelesaian pekerjaan, tidak banyak tuntutan dan kegelisahan, perasaan bahagia, optimis, ramah tamah satu sama lain.³ Sebaliknya jika aparat kelurahan mempunyai kinerja yang rendah, maka aparat untuk menyelesaikan pekerjaan hasilnya tidak dapat optimal dan dalam pelayanan masyarakat akan kurang memuaskan. Rendahnya kinerja aparat ditandai dengan rendahnya produktivitas, presensi, hasil kerja, loyalitas, efektivitas kerja dan tanggung jawab.

Pasal 1 angka 8 Undang-undang No.43 Tahun 1999 tentang Kepegawaian, Manajemen Pegawai Negeri Sipil adalah keseluruhan upaya-upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan derajat profesionalisme penyelenggaraan fungsi dan kewajiban kepegawaian yang meliputi perencanaan, pengadaan, pengembangan kualitas, penempatan, promosi, penggajian, kesejahteraan dan pemberhentian. Dari isi pasal ini menjelaskan bahwa seseorang yang telah diangkat oleh pejabat yang berwenang menjadi pegawai negeri sipil, diarahkan untuk dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas dan derajat profesionalisme dalam menjalankan kewajibannya sebagai abdi masyarakat. Aparat kelurahan sebagai pegawai negeri sipil

³ Mukiyat, *Manajemen Kepegawaian*, Rineka Cipta, Jakarta, 1985

mempunyai kewajiban melayani masyarakat dengan selalu berupaya meningkatkan efisiensi, efektivitas dan profesionalisme agar dapat menjamin penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna.⁴

Aparat kelurahan Gunung Ketur Kecamatan Pakualaman Kota Yogyakarta mempunyai tugas utama adalah mengadakan pelayanan pada masyarakat yang berkaitan dengan urusan kependudukan dan administrasi. Pelayanan pada masyarakat pada hakikatnya berkaitan dengan perwujudan dari pada fungsi pemerintah untuk mengatur dan mengurus setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman, tertib, dinamis, dan sejahtera dalam bernegara dan berbangsa.

Dengan demikian pelayanan masyarakat merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara aparat kelurahan dengan masyarakat yang harus diwujudkan secara efektif. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari aparat kelurahan kemudian aparat kelurahan wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Salah satu contoh pemberian pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang dapat diteladani ada pada Kelurahan Gunung Ketur yang telah mendapatkan predikat sebagai kelurahan terbaik se-Daerah Istimewa Yogyakarta dan peringkat terbaik ke II untuk tingkat Nasional. Hal ini membuktikan bahwa kelurahan tersebut telah melaksanakan fungsi sebagai among bagi warganya dan teladan bagi sejawatnya.

⁴ Damsi Samudra, SU, M. Hum., *Undang-Undang Kota Kelikah Dalam Kerangka Negara*, EU

Sebagaimana sesuai dengan Pasal 1 angka 8 UU No.43 Tahun 1999 tentang Kepegawaian. Manajemen Pegawai Negeri Sipil adalah keseluruhan upaya-upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan derajat profesionalisme penyelenggaraan fungsi dan kewajiban kepegawaian, kelurahan Gunung Ketur telah berhasil membuktikan bahwa peranan aparat kelurahan sebagai motor penggerak pembangunan dan abdi masyarakat dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuan, ketrampilan dan keahlian serta kinerjanya, sehingga akan menghasilkan produktivitas dan kualitas pelayanan sebagaimana yang diharapkan.

Sebagai kelurahan dengan predikat terbaik se-Daerah Istimewa Yogyakarta dan peringkat terbaik ke-II tingkat Nasional, baiknya dapat menjadi tauladan dan diharapkan dapat mampu memberikan dampak yang baik bagi nuansa birokrasi pelayanan terhadap masyarakat bagi lembaga pelayanan publik lainnya yang ada di kota Yogyakarta.

Tingginya kinerja aparat ditandai dengan cepatnya penyelesaian pekerjaan, tidak banyak tuntutan serta kegelisahan, perasaan bahagia, optimis, ramah-tamah satu sama lain, serta efektivitas kinerja aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dapat diterapkan dan dilaksanakan dengan baik oleh tim kerja aparat kelurahan Gunung Ketur. Untuk mengetahui kinerja aparat kelurahan Gunung Ketur, maka penulis mengadakan penelitian mengenai peranan aparat kelurahan dalam pelayanan masyarakat di kelurahan Gunung Ketur dengan judul:

“PERANAN APARAT KELURAHAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN GUNUNG KETUR KECAMATAN PAKUALAMAN KOTA YOGYAKARTA”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas maka diajukan permasalahan, sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan aparat kelurahan dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Ketur Kecamatan Pakualaman Kota Yogyakarta?
2. Hambatan-hambatan apa yang dihadapi oleh aparat Kelurahan Gunung Ketur Kecamatan Pakualaman Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana peranan aparat kelurahan dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Ketur Kecamatan Pakualaman Kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Aparat Kelurahan Gunung Ketur Kecamatan Pakualaman Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi aparat kelurahan terkhusus kelurahan Gunung Ketur untuk mengetahui bagaimana kinerja aparat kelurahan Gunung Ketur dalam melayani masyarakat selama ini, nantinya dari hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan untuk evaluasi bagi kinerja aparat kelurahan.

2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengetahuan khususnya dalam perkembangan hukum administrasi negara.
- b. Untuk menambah pengetahuan dan pemahaman penulis akan peranan aparat kelurahan dalam melayani masyarakat yang akhirnya dapat digunakan untuk menjawab semua permasalahan dalam penelitian ini.

E. Tinjauan Pustaka

Salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan masyarakat. Aparat kelurahan adalah pegawai negeri sipil sebagai aparatur pemerintahan dalam pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah menempati posisi sangat penting. Disamping itu dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah tersebut aparat kelurahan merupakan salah satu komponen untuk merekatkan persatuan dan kesatuan bangsa. Ditengah-tengah itu, aparat kelurahan merupakan salah satu komponen pemerintah yang mempunyai peranan yang sangat penting.

Aparat kelurahan merupakan pegawai negeri sipil yang ditunjuk oleh pejabat yang berwenang untuk menjalankan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan pada masyarakat. Pejabat yang berwenang⁵ adalah pejabat yang mempunyai kewenangan mengangkat, memindahkan dan memberhentikan pegawai negeri sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan. Aparat kelurahan mempunyai peranan sebagai unsur aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan negara. Tujuan negara kita, seperti tertuang dalam pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia. Keempat tujuan negara ini hanya bisa dicapai dengan adanya pembangunan nasional yang dilakukan dengan perencanaan yang matang, realistis, terarah dan terpadu, bertahap bersungguh-sungguh, berdaya guna dan berhasil guna.⁶

Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kelurahan dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota. Lurah diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas, Lurah bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Lurah dalam

⁵ Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 Tentang Kepegawaian

⁶ Danialan Ilmu Hukum Undang-Undang Dasar Tahun 1974 Tentang Babak Babak V

melaksanakan tugasnya dibantu oleh perangkat kelurahan yaitu pegawai negeri sipil yang ditunjuk.⁷

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, mengamanatkan pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah. Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan. Selain dari pada itu, untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan diperkotaan, perlu dibentuk kelurahan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Untuk itu maka pembentukan kelurahan harus mempertimbangkan berbagai syarat seperti syarat administratif, syarat teknis, dan syarat kewilayahan. Kelurahan dipimpin oleh lurah dibantu oleh perangkat kelurahan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota, selain dari pada itu lurah mempunyai tugas (1) pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, (2) pemberdayaan masyarakat, (3) pelayanan masyarakat, (4) penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, dan (5) pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum. Dalam hal pelimpahan tugas dari Bupati/Walikota kepada Lurah, maka pemerintah Kabupaten/Kota perlu memverifikasi tugas-

⁷ Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

tugas yang dilimpahkan secara proporsional. Pelaksanaan tugas lurah akan terlaksana secara optimal apabila diikuti dengan pemberian sumber-sumber keuangan yang besarnya disesuaikan dan diselaraskan dengan pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan tuntutan kebutuhan masyarakat kota.

Aparat Kelurahan sebagai pegawai negeri sipil mempunyai tugas pokok yang *pertama*, menyelenggarakan urusan pemerintahan seperti pelaksanaan urusan administrasi pemerintahan dan pengaturan kehidupan masyarakat. *Kedua*, menyelenggarakan urusan pembangunan seperti pemberdayaan masyarakat dalam penyediaan sarana prasarana fasilitas umum, seperti jalan, jembatan, irigasi. *Ketiga*, urusan kemasyarakatan antara lain pemberdayaan masyarakat melalui pembinaan kehidupan sosial budaya masyarakat seperti bidang kesehatan, pendidikan. Selain tugas tersebut aparat kelurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota yang kemudian diatur pada peraturan daerah. Urusan pemerintahan tersebut sebagaimana disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas. Aparat kelurahan merupakan sebagai ujung tombak pelaksanaan pemerintahan lebih dekat dan berdampak langsung kepada masyarakat. Kinerja aparat kelurahan dalam melaksanakan urusan pemerintahan dapat di pastikan mempunyai nilai berdaya guna dan berhasil guna.

Kinerja yang dilakukan aparat kelurahan merupakan kinerja administrasi, kinerja yang melalui proses kerja sama dari kelompok aparat dalam bidang pemerintahan untuk mencapai tujuan negara

ditetapkan. Kelurahan sebagai aparatur negara bekerja untuk mencapai tujuan negara, komponen yang terdapat dalam tubuh kelurahan adalah aparat-aparatnya yang diberi pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan kemampuan aparat untuk mewujudkan aparat yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan persyaratan masing-masing jabatan.

Aparat kelurahan mempunyai kedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan. Dalam manajemen pegawai negeri sipil, aparat kelurahan sebagai pegawai negeri sipil diarahkan berupaya meningkatkan efektifitas dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewajiban yang meliputi pengembangan kualitas kinerja untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna.⁸

Langkah yang perlu dipertimbangkan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan adalah bagaimana meningkatkan kepedulian kepada masyarakat dan untuk itu kualitas aparatur, kewibawaan, peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam suatu kerangka berfikir yang berorientasi kepada pengabdian, dedikasi dan loyalitas sebagai aparatur akan lebih relevan dengan kondisi yang akan dihadapi.⁹

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Warsito Utomo (2003) menunjukkan tentang peringkat kualitas pelayanan aparatur (sebelum Reformasi) di mana kesadaran para aparatur negara untuk memiliki komitmen

⁸ Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 Tentang Kepegawaiaan

⁹ A. W. Warsito, *Perilaku (Job Attitude) Masyarakat Desa*, Alfabeta, Jakarta, 2004

dan obsesi yang tinggi terhadap pelayanan publik justru pada tingkat yang lebih rendah ialah hanya 3,5%. Ini berarti bahwa hampir sebagian besar aparatur negara tidak memiliki *concern* yang tinggi terhadap fungsi utamanya ialah pelayanan publik. Bahkan sebagian besar ialah pada angka 53,6% menunjukkan kualitas pelayanan yang belum serius untuk melaksanakannya. Dan yang sangat menyedihkan masih adanya 10.7% yang berperingkat tidak mau tahu mengenai fungsi atau misinya sebagai pelayan publik (*going out of business*).

Keadaan secara empirik menunjukkan bahwa *focus of interest* dari aparatur kita belum tertuju pada tugas utamanya. Pelayanan publik sebagai tugas utama birokrasi atau aparatur negara masih sangat dipengaruhi oleh sistem pemerintahan yang lebih mengedepankan kekuasaan atau kewenangan. Sistem pemerintahan tidak saja mengabaikan pelayanan kepada masyarakat tetapi juga sistem pemerintahan atau birokrasi yang tidak responsive terhadap apa yang sesungguhnya dibutuhkan, diperlukan dan dikehendaki oleh masyarakat. Sistem pemerintahan yang lebih mengedepankan *political authority* daripada *political commitmen* yang salah satunya adalah *customer's oriented* atau *customer's prespective* atau pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan dan kebutuhan masyarakat.¹⁰

Bentuk organisasi birokrasi diharapkan memiliki daya tanggap yang baik terhadap kepentingan-kepentingan umum adalah bentuk organis-adaptif. Ciri-ciri pokok yang terdapat dalam struktur yang organis adaptif antara lain:

1. Berorientasi kepada kebutuhan para pemakai jasa
2. Bersifat kreatif dan inovatif
3. Menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang (*longterm fixed assets*)
4. Kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menumbuhkan sinergisme.

Aparat kelurahan Gunung Ketur sebagai birokrasi negara bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun pelayanan yang efektif selain harus memenuhi persyaratan bahwa pelayanan tersebut dihasilkan dengan cara-cara yang efektif pula, selain itu juga harus memenuhi persyaratan bahwa pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang:

1. Berdaya hasil, yaitu bahwa pelayanan tersebut baik corak, mutu maupun kegunaannya benar-benar sesuai dengan kebutuhan kegiatan ini dan mencapai tujuan tersebut.
2. Dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, yaitu bahwa pelayanan itu telah diolah atau disusun atas dasar data, fakta, angka, ataupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku hingga dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.
3. Sehat, yaitu bahwa pelayanan itu disampaikan melewati hierarki dan tata hubungan yang telah ditetapkan dan dalam suasana komunikasi yang baik.
4. Memuaskan, yaitu bahwa pelayanan tersebut diberikan dengan cepat, tepat pada waktunya, rapi serta tanpa kesalahan teknik

Aparat kelurahan untuk menjalankan kinerjanya dapat dikatakan masuk dalam pemerintahan yang baik, jika dapat dikategorikan dalam tiga belas asas pemerintahan yang baik antara lain:¹¹

1. Asas kepastian hukum (*principile of legal security*)
2. Asas keseimbangan (*principile of proportionality*)
3. Asas kesamaan dalam mengambil keputusan (*principile of equality*)
4. Asas bertindak cepat (*principile of carefilness*)
5. Asas motivasi untuk setiap keputusan (*principile of motivasion*)
6. Asas jangan mencapur adukkan kewenangan (*principile on misuse of competence*)
7. Asas perlakuan yang layak (*principile of fair paly*)
8. Asas keadilan dan kewajaran (*principile reasonable or prohibition of arbitrainess*)
9. Asas menanggapi pengharapan yang wajar (*principile of meeting raised expectatioan*)
10. Asas meniadakan akibat suatu keputusan yang batal (*principile of undoing the concequences of an annulled decision*)
11. Asas perlindungan dan pandangan (cara) hidup pribadi (*principile ofprotecting the personal way of life*)
12. Asas kebijakan (*sapientia*)
13. Asas penyelenggaraan kepentingan umum (*principile of public service*)

¹¹ SE Mardani, Moh. Mahfid, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara* (Libur

- a. **Asas Kepastian Hukum** ini sangat dipentingkan bahwa hak yang telah diperoleh seseorang berdasarkan suatu keputusan badan atau pejabat administrasi negara. Menurut HIR, suatu lisensi tidak dapat dicabut kembali apabila kemudian ternyata bahwa dalam pemberian izin atau lisensi itu ada kekeliruan dari administrasi negara.
- b. **Asas Keseimbangan** ini menghendaki proposi yang wajar dalam penjatuhan hukuman terhadap pegawai yang melakukan kesalahan. Artinya hukuman yang diberikan tidak boleh berlabihan atau tidak seimbang dengan kesalahan yang telah dilakukannya.
- c. **Asas Kesamaan dalam Mengambil Keputusan** yaitu dalam menghadapi kasus atau fakta yang ada dilapangan yang mana alat administrasi negara dapat mengambil tindakan yang sama. Badan pemerintah tetap bertindak secara kasuistik (terhadap berbagai fakta) dalam menghadapi masalah-masalah pada bidangnya masing-masing, tetapi bersamaan dengan itu harus dijaga pula dalam menghadapi peristiwa dan fakta yang sama jangan sampai mengambil keputusan yang sifatnya saling bertentangan.
- d. **Asas Bertindak Cepat** yang selama ini ada agar administrasi secara senantiasa secara hati-hati agar tidak menimbulkan kerugian bagi masyarakat pada umumnya.
- e. **Asas Motivasi untuk setiap Keputusan**, asas ini menghendaki agar dalam mengambil keputusan pejabat pemerintah itu dapat bersandar pada alasan atau motivasi yang sifatnya benar, adil dan jelas.

- f. **Asas jangan Mencampur adukkan Kewenangan, yaitu dalam mengambil keputusan pejabat administrasi Negara tidak menggunakan kewenangan atas kekuasaan diluar maksud pemberian kewenangan atau kekuasaan itu.**
- g. **Asas Perlakuan yang layak ini menghendaki agar pejabat pemerintah dapat memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada warga masyarakat untuk mendapatkan informasi yang benar dan adil, sehingga dapat memberikan kesempatan juga menuntut keadilan dan kebenaran.**
- h. **Asas Keadilan dan Kewajaran ini menghendaki agar pejabat dapat memberikan yang seluas-luasnya kepada warga masyarakat untuk mendapatkan informasi yang benar dan adil.**
- i. **Asas Menanggapi Pengharapan yang Wajar agar tindakan pemerintah dapat menimbulkan harapan-harapan yang wajar bagi yang berkepentingan.**
- j. **Asas Meniadakan Akibat Keputusan yang Batal, berdasarkan upaya-upaya yang dilakukan oleh aparat pemerintah yang bertujuan bila terjadi suatu keputusan yang dibatalkan harus dihilangkan sehingga yang bersangkutan (terkena) harus diberikan ganti rugi atau rehabilitasi.**
- k. **Asas Perlindungan atas Pandangan (cara) Hidup, asa ini menghendaki bahwa setiap pegawai negeri diberi kebebasan atau hak untuk mengatur kehidupan pribadinya sesuai dengan pandangan atau keyakinan yang dianutnya.**
- l. **Asas Kebijaksanaan yang menghendaki agar dalam melaksanakan kebijaksanaan tanpa harus menunggu instruksi**

m. **Asas Penyelenggaraan Kepentingan Umum** yaitu dalam menyelenggarakan tugas, pemerintah selalu mengutamakan kepentingan umum.

Administrasi dan pelayanan publik merupakan hak masyarakat, yang pada dasarnya (prinsip ini diambil dari Pasal 41 *The Charter of Fundamental Rights of the European Union*) Komisi Hukum Nasional, Mei 2003:

1. **Memperoleh penanganan urusan-urusannya secara tidak memihak, adil dan dalam waktu yang wajar.**
2. **Hak untuk didengar sebelum tindakan individual apapun yang akan merugikan dirinya diputuskan.**
3. **Hak atas akses untuk memperoleh berkas milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah atas kerahasiaan dan atas kerahasiaan profesionalitasnya.**
4. **Kewajiban pihak administrasi negara untuk memberikan alasan-alasan yang mendasari keputusannya.**
5. **Memperoleh ganti rugi yang ditimbulkan oleh lembaga atau aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya.**

Dalam prinsip-prinsip good governace terdapat prinsip Efektivitas yaitu proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber daya yang ada seoptimal mungkin. Memahami good governance adalah memahami apa

prinsip yang ada di dalamnya. Bertolak dari prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan.¹²

Menurut Kumorotomo (1996) efektivitas kinerja dapat diukur melalui apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Efektivitas kinerja erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi pembangunan.¹³

Aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat diperlukan kinerja yang efektif yang sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Setiap instansi atau organisasi yang berorientasi pada kepentingan publik selalu mempunyai target atau sasaran yang mesti dicapai dalam suatu waktu tertentu. Dan efektivitas kinerja mempengaruhi kualitas hasil kerja yang dilakukan aparat pemerintah dalam pelayanan masyarakat.

F. Metode Penelitian

1. Metode Pengumpulan Data

a. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti yang dapat diperoleh dengan penelitian lapangan. Adapun penelitian ini dilakukan dengan cara :

1) Kuesioner yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, alatnya berupa daftar pertanyaan. Adapun jenisnya adalah kuesioner

¹² <http://www.depdagri.go.id/konten.php.htm>.

¹³ Kumorotomo, Wahyudi. *Meningkatkan Kinerja BUMN, JKAP*, Yogyakarta, 1996.

tertutup yaitu yang jawabannya sudah disediakan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan.

2) Teknik Wawancara atau *interview* adalah cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung dengan pihak yang terlibat dalam penelitian, dan dilakukan dengan cara tatap muka dan dapat mendengar langsung dari pimpinan (Kelurahan Gunung Ketur) dan stafnya.

b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan mempelajari literatur dan bahan-bahan berupa:

1) Bahan hukum primer yaitu bahan yang berkaitan dengan pelayanan publik maupun peraturan perundang-undangan nasional yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Bahan hukum primer yang digunakan antara lain: UUD 1945, Undang Undang No. 43 Tahun 1999 Tentang Kepegawaian, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 / Kep/ M. PAN/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara dll.

2) Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang berupa buku-buku atau karya tulis dari para ilmuwan dan praktisi hukum serta disiplin ilmu lainnya yang relevan dengan objek penelitian, antara lain:
Buku-buku relevan publik Hukum Administrasi Negara

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di wilayah Kelurahan Gunung Ketur Kecamatan Pakualaman Kota Yogyakarta.

3. Nara Sumber

Lurah Gunung Ketur.

4. Responden

Dua puluh orang masyarakat Kelurahan Gunung Ketur.

5. Metode Pemilihan Sampel

Metode pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah random sampling yaitu penentuan sampel tersebut ditentukan secara acak. Dalam hal ini semua responden tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Penulis hanya menentukan dua puluh orang sebagai sampel, tidak seluruh masyarakat Gunung Ketur dijadikan sampel, hal ini dikarenakan penulis mengalami keterbatasan tenaga.

6. Analisis Data

Seluruh bahan yang terkumpul, baik yang berupa bahan hukum primer maupun sekunder dianalisis dengan metode analisis deskriptif-kualitatif.

Bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran berdasarkan

yang diperoleh tentang apa yang diamati menjadi objek penelitian. Data diolah dan dianalisis secara kualitatif dengan logika berfikir deduktif-induktif. Deduktif yaitu cara berfikir mulai dari hal yang bersifat umum kemudian menarik kesimpulan yang bersifat khusus, sedangkan induktif