

BAB II

KAJIAN TEORI

A. TEORI PENEGAKAN HUKUM PELAYANAN PUBLIK

1. Pengertian Penegakan Hukum Pelayanan Publik

Satjipto Rahardjo mengatakan bahwa penegakan hukum selalu melibatkan manusia dan tingkah laku manusia. Hukum tidak dapat tegak dengan sendirinya, yakni hukum tidak mampu mewujudkan sendiri janji-janji serta kehendak-kehendak yang tercantum dalam (peraturan-peraturan) hukum. Upaya mewujudkan penegakan hukum pelayanan publik, aparatur penyelenggara pelayanan publik, harus menghindari cara-cara biasa atau konvensional, tetapi memerlukan cara-cara yang luar biasa (penegakan hukum progresif) artinya bekerja dengan determinasi yang jelas tidak sama dengan “menghalalkan segala macam cara“. Penegakan hukum progresif adalah menjalankan hukum tidak sekedar menurut kata-kata hitam putih dari peraturan (according to

the letter) dan Undang-Undang atau hukum.¹

Di tingkat kecamatan seperti Kecamatan Pasmah Air Keruh, penegakan hukum pelayanan publik diwujudkan melalui kewajiban aparatur untuk mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan, misalnya standar waktu pelayanan, ketepatan administrasi, akuntabilitas, keterbukaan informasi, serta penanganan pengaduan masyarakat.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara”.

Oleh karena itu, Undang-Undang ini mengarahkan aparatur publik untuk memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan sesuai hukum. Misalnya, aparatur di kantor Kecamatan harus melayani permohonan

¹ Didik Sukriono, “Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law) Penguatan Budaya Hukum Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagai Upaya Penegakan Hak Asasi Manusia (HAM) di Indonesia,” 1.2 (2014).

administrasi dengan pemenuhan prosedur yang jelas, akuntabel, dan tanpa diskriminasi terhadap warga. Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang secara spesifik merumuskan tujuan Undang-Undang Pelayanan Publik sebagai berikut:

- a. Terbentuknya batasan dan keterkaitan yang jelas antara hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terciptanya sistem pelayanan publik yang memadai berdasarkan prinsip-prinsip umum pemerintahan dan kerja sama yang baik;
- c. Terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun, kenyataannya, ketentuan tersebut hanya terlihat indah di atas kertas saja, sementara dalam

praktiknya justru buruk.²

menurut Abdul Mukthie Fadjar, terdapat empat faktor yang harus diperhatikan dalam menegakan hukum pelayanan publik untuk dapat tercapainya kepastian, keadilan, dan kemanfaatan, yaitu:

a. Faktor Substansial:

Mensyaratkan bahwa peraturan hukum yang akan ditegakkan harus pengkaidahannya jelas dan tegas serta tidak mengandung multi-interpretasi. Oleh karena itu, dalam pembuatan Undang-Undang harus memperhatikan aspek filosofis yuridis dan sosiologis.

b. Faktor Struktural:

Sangat ditentukan oleh aparat penegak hukumnya, yaitu orang-orang atau pejabat-pejabat yang secara langsung berhubungan dengan pelaksanaan, pemeliharaan, dan usaha mempertahankan hukum. Persyaratan seorang penegak hukum harus menguasai makna kaidah-kaidah

² Muhammad Zaenun dan Abdul Hamid, "Penegakan Hukum Administrasi Dalam Pelayanan Publik Di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan Manabia: Journal of Consitutional Law."

hukum yang ada, baik tertulis maupun tidak tertulis, memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas agar dapat mengikuti perkembangan masyarakat dan kebutuhannya. Harus mengetahui batas wewenangnya serta mempunyai keterampilan dalam melaksanakan tugasnya dan memiliki integritas.³

c. Faktor Kultural:

Berkaitan dengan adanya kesadaran hukum anggota masyarakat untuk menghindari perbuatan yang dilarang, melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai warga masyarakat, serta mengerti akibat-akibat hukumnya jika melanggar hukum.

d. Faktor Manajerial:

Berkaitan dengan proses mengkoordinasi dan mengintegrasikan faktor-faktor yang menentukan efektif atau tidaknya dalam menegakan tujuan hukum penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain keempat faktor yang telah disebutkan

³ H Asep Suparman, "PELAYANAN PUBLIK," 31.2 (2014), 177–82.

sebelumnya, penulis berpendapat bahwa penting untuk mengikutsertakan masyarakat (melalui partisipasi masyarakat) dalam kegiatan pengawasan guna mendukung penegakan hukum di bidang pelayanan publik, hal ini sejalan dengan Ketentuan Pasal 39 Undang-Undang Pelayanan Publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

B. TEORI IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK

1. George C. Edwards III

Menurut George C. Edwards III terdapat karakteristik utama dari birokrasi yakni: “Standar Oprational Procedure (SOP)”. Standard operational procedure (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. Ukuran dasar SOP atau prosedur kerja ini biasa digunakan untuk menanggulangi keadaan-keadaan umum diberbagai sektor publik dan swasta.

Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat

mengoptimalkan waktu yang tersedia dan dapat berfungsi untuk menyeragamkan tindakan-tindakan pejabat dalam organisasi yang kompleks dan tersebar luas, sehingga dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan.⁴

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan layanan administratif, barang, atau jasa bagi warga negara sesuai peraturan perundang-undangan. Yang pada prinsipnya telah menjadi bentuk tanggung jawab oleh pemerintah, baik dipusat daerah maupun di pemerintahan pusat, dalam usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat.⁵

Menurut Zulaikha dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Publik*, pelayanan publik memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang

⁴ PRADANA, R. (2023). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN CIKUPA KABUPATEN TANGERANG PROVINSI BANTEN* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA).

⁵ Lijan Poltak Sinambela et al., *Reformasi Pelayanan publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 3.

adil, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks ini, pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan, mulai dari pendidikan, kesehatan, hingga administrasi kependudukan dan izin usaha.⁶

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah payung hukum utama yang mengatur tentang hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah dan kewajiban pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang baik.⁷

Selain itu, Peraturan Presiden No. 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan juga mengatur tentang indikator kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan. Setiap instansi pemerintah wajib menetapkan standar pelayanan sesuai dengan jenis dan sifat layanan yang diberikan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk menciptakan layanan yang cepat, tepat, dan dapat

⁶ Zulaikha, S. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Media Tinta, h. 65

⁷ UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

dipertanggungjawabkan.

Pelayanan publik merupakan bagian dari hukum administrasi negara. Fungsi dari hukum administrasi negara yaitu menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan berwibawa serta sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (good governance). Dengan demikian, dalam pelayanan publik terdapat 3 (tiga) unsur penting yaitu;

- a. organisasi penyelenggara pelayanan publik yakni instansi pemerintah.
- b. penerima layanan yakni orang, masyarakat, dan organisasi.
- c. kepuasan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat atau penerima pelayanan.

2. Pelayanan Publik Menurut Van Meter Dan Van Horn

Menurut Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn, pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari proses implementasi kebijakan publik. Mereka menjelaskan bahwa suatu kebijakan pemerintah, termasuk kebijakan

pelayanan publik, akan berhasil apabila pelaksanaannya berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh bagaimana kebijakan diterapkan oleh aparat pemerintah maupun organisasi pelaksana di lapangan.⁸

Van Meter dan Van Horn memandang implementasi kebijakan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam keputusan kebijakan. Dalam konteks pelayanan publik, implementasi kebijakan berarti seluruh proses penyelenggaraan layanan kepada masyarakat harus mampu memenuhi kebutuhan publik secara efektif, efisien, dan sesuai aturan yang berlaku.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan

Publik

⁸ Pradja, N. P. W., Rosidah, R., & Mosshananza, H. (2024). IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN ENGGAL KOTA BANDAR LAMPUNG. *JURIST: Jurnal Ilmu Hukum dan Ilmu Politik*, 1(1), 28-33.

Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan publik untuk menilai kualitas layanan. Standar ini mencakup waktu, kualitas prosedur, biaya, dan perilaku pelayanan fiskal. Standar ini memegang peran penting dalam meminimalkan kesewenang-wenangan dalam pelayanan administrasi di tingkat kecamatan. Sehingga, pemahaman terhadap regulasi sangat dibutuhkan bagi setiap pegawai yang memiliki fungsi pelayanan publik, termasuk pegawai di Kecamatan Pasmah air Keruh.⁹

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (7) juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.¹⁰

⁹ Anwar, H. 2024. *Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik yang Efektif*. Bandung: Penerbit Alam Semesta, h. 114

¹⁰ Nuriyanto, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik di kantor kecamatan pasmah air keruh berupa Surat Keputusan Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang Nomor 140/SK/SD/2022 Tentang Standar Pelayanan di Kecamatan Pasemah Air Keruh.¹¹

Sebagaimana Lampiran II pada angka 3 terkait Pelayanan Rekomendasi KK berisi aturan sebagai berikut;

1. Persyaratan, berupa :

- a. Surat Pengantar Kepala Desa
- b. Fotocopy Akte Kelahiran dan/Fotocopy Buku Nikah dan/Fotocopy Ijazah dan/Surat Pernyataan dan/Dokumen Pendukung
- c. Asli KK

2. Prosedur

- a. Pemohon datang membawa persyaratan ke kantor camat.
- b. Dilayani oleh petugas loket.

, 433. Welfare State”, Konstitusi, Vol. 11. No. 3 (September, 2014)

¹¹ Neli Daerni,S.E, Wawancara, pada Senin, 29 Desember 2025

- c. Diverifikasi dan di paraf oleh kasi pelayanan umum.
- d. Di paraf oleh sekcab.
- e. Ditandatangani oleh camat.
- f. Berkas diberikan kepada pemohon

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelaksanaan pelayanan yaitu pada hari Senin sampai dengan hari Kamis, dimulai pada pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 16:15 WIB, sedangkan pada hari Jum'at, Pelayanan Publik dimulai pada pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 16:15 WIB. Lamanya proses pelayanan yaitu selama 30 menit, dengan rincian sebagai berikut :

- Dilayani petugas loket 10 menit
- Diverifikasi kasi pelayanan umum 10 menit
- Di paraf oleh sekcab 5 menit
- Ditandatangani oleh camat 5 menit.

4. Biaya/Tarif

Biaya yang diterapkan yaitu gratis

5. Produk Layanan

Surat Pengantar Permohonan KK (tambah anak)

6. Pengelolaan Pengaduan

Dalam kolom pengelolaan pengaduan, terdiri atas 3 (tiga) jenis

yaitu kotak saran, nomor telpon dan nomor whatsApp;

- 1) Prinsip-prinsip dan asas pelayanan publik sebagaimana pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan : Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.¹²

C. SIYASAH IDARIYAH

¹² Zulaikha, S. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Media Tinta, h. 65

1. Pengertian Siyasah Idariyah

Sedangkan pengertian Siyasah secara terminologis yaitu mengatur atau memimpin dan membawa pada kemaslahatan. Siyasah dalam pemerintahan yaitu berguna untuk mengendalikan tugas dalam negeri maupun luar negeri, yang berupa politik serta dalam kemasyarakatan.¹³

Sumber hukum siyasah idariyah yakni;

- a. Al- Quran yaitu ayat-ayat yang berhubungan dengan prinsip-prinsip kehidupan Masyarakat,
- b. hadis, terutama yang berhubungan dengan imamah dan kebijaksanaan rasululah dalam menerapkan hukum negara,
- c. kebijakan-kebijakan kulafaur rasyidin dalam mengendalikan pemerintahan,
- d. ijtihaat para ulama , adat istiadat kebiasaan suatu bangsa yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip Al-Quran hadis¹⁴

¹³ Heldi. 2019. *Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung Tahun 2019*. Jurnal Dialektika, h. 87

¹⁴ Waruwu, Marinu. 2024. *Pendekatan penelitian kualitatif*:

Persoalan siyasah idariyah umumnya tidak dapat dilepaskan dari dua hal pokok: pertama, dalil-dalil, baik ayat-ayat Al-Qur'an maupun Hadis, maqosidih syariah, dan semangat ajaran Islam di dalam mengatur masyarakat, yang tidak akan berubah bagaimanapun perubahan masyarakat. Karena dalil-dalil kulliy tersebut menjadi unsur dinamisator di dalam mengubah masyarakat. Kedua, aturan-aturan yang dapat berubah karena perubahan situasi dan kondisi, termasuk di dalamnya hasil ijtihad ulama, meskipun tidak seluruhnya :

Di dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 58, Allah Swt berfirman :

إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ أَهْلٍ فَإِنِ لَّيُؤْتُوا اللَّهَ شَيْئًا
كَانَ اللَّهُ ۖ إِنَّ نِعْمًا يَعْظُمُ بِهِ اللَّهُ ۖ إِنَّ لَعْدْلًا أَن تَحْكُمُوا بِالنَّاسِ

سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya

kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pelajaran yg sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat.¹⁵

Dari ayat diatas dapat dilihat bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sama halnya dengan menyampaikan amanat yang wajib disampaikan dengan baik. Para pemberi pelayanan pada hal ini pemerintah sebagai pelayan masyarakat, maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bersikap adil tanpa pandang bulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹⁶

2. Ruang Lingkup Siyasah Idariyah

Ruang lingkup siyasah idariyah mencakup pembahasan mengenai prinsip-prinsip dasar, struktur, mekanisme, dan aturan dalam penyelenggaraan pemerintahan negara yang bersumber dari nilai-nilai Islam

¹⁵ Heldi. 2019. *Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung Tahun 2019*. Jurnal Dialektika, h. 87

¹⁶ Waruwu, Marinu. 2024. *Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan.*" *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan* 5.2. h. 198

(Al-Qur'an dan As-Sunnah) serta ijtihad ulama.¹⁷

Apabila dilihat dari sisi lain Siyasah idariyah dapat dibagi menjadi :

a. Bidang Siyasah Tasyri'iyah

Bidang Siyasah Tasyri'iyah mencakup masalah Ahlul Halli wa al-aqdi, yang merupakan perwakilan dari masalah rakyat. Dalam kajian fiqh siyasah Dusturiyah, legislatif atau kekuatan legislatif disebut juga dengan "Siyasah Tasyri'iyah", yang merupakan bagian dari fiqh siyasah dusturiyah, yaitu kekuasaan pemerintah islam dalam membuat dan menetapkan hukum yang akan dilaksanakan dan dilakukan oleh masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip konstitusi Islam.¹⁸

b. Bidang siyasah qadha'iyah

Kamus ilmu politik mendefinisikan yudikatif sebagai kekuasaan yang berkaitan dengan tanggung jawab

¹⁷ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasa, "Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam"*, (Jakarta: Gaya media Persada, 2001), h. 162

¹⁸ Ali Akhbar Abaib Mas Rabbani Lubis, *Ilmu Hukum Dalam Simpul Siyasah Dusturiyah*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2019), h. 11-12

dan kewenangan peradilan. Selain itu, dalam fiqh siyasah, kekuasaan yudikatif kehakiman dikenal sebagai siyasah qadlaihah dan memiliki wewenang untuk menyelesaikan perkara-perkara baik perdata maupun pidana serta sengketa administrasi yang berkaitan dengan negara, termasuk masalah yang menentukan sah tidaknya undang-undang yang telah diuji dalam materi konstitusi negara tersebut.¹⁹

c. Bidang siyasah Idariyah

Siyasah idariyah merupakan bagian dari siyasah, dan itu adalah bidang yang menangani administrasi negara Syari'ah. Administrasi negara dilakukan secara langsung selama masa pemerintahan Nabi Muhammad SAW. Dia bertindak sebagai kepala negara dan kepala pemerintahan, dan Zaid bin Stabil diangkat sebagai sekretaris untuk mengawasi berbagai urusan pemerintahan.²⁰

3. Konsep Siyasah Idariyah

Menurut ulama fiqh Siyasah, yaitu membahas

¹⁹ Ridwan HR, *"Fiqh Politik Gagasan, harapan dan kenyataan"*, (Yogyakarta: FH UII Press,2007), h. 273

²⁰ Muhammad Iqbal, "Fiqh Siyasah",...h.34

tentang masalah perundang-undangan yang mencakup hal-hal yang berhubungan dengan konsep konstitusi dan legislasi serta berisi tentang pembahasan syura, demokrasi dan ummah.²¹

4. Asas Dan Prinsip Siyasah Idariyah

a. Asas Amanah (Kepercayaan)

Asas amanah merupakan prinsip fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan Islam yang mengharuskan setiap pejabat atau aparatur negara menjalankan tugas dan wewenangnya dengan penuh tanggung jawab, kejujuran, serta menghindari segala bentuk penyalahgunaan kekuasaan.

b. Asas Keadilan (Al-'Adalah)

Keadilan merupakan salah satu prinsip utama dalam Siyasah Idariyah. Setiap kebijakan, pelayanan, maupun keputusan administrasi harus diberikan secara objektif tanpa membedakan status sosial, ekonomi, suku, agama, maupun kedekatan dengan penguasa.

c. Asas Persamaan (Al-Musawah)

²¹ Muhammad Iqbal, *"Fiqih Siyasah Konseptualisasi Doktrin Politik Islam"*, Jakarta: Prenadamedia Grup, 2014), h.178

Asas persamaan mengandung makna bahwa setiap warga negara memiliki kedudukan yang sama di hadapan hukum dan pemerintahan. Tidak diperkenankan adanya perlakuan diskriminatif dalam pemberian pelayanan publik maupun dalam penerapan kebijakan administrasi.

d. Prinsip Tanggungjawab (Al-Mas'uliyah)

Prinsip ini menegaskan bahwa setiap penggunaan kewenangan harus dapat dipertanggungjawabkan secara moral, hukum, administratif, dan spiritual.

e. Prinsip Profesionalisme

Agar setiap aparatur pemerintah memiliki kompetensi, integritas, serta kemampuan yang memadai dalam melaksanakan tugasnya. Pengangkatan pejabat hendaknya didasarkan pada kemampuan (*merit system*), bukan karena hubungan kekerabatan, kepentingan politik, maupun faktor subjektif lainnya.