

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Untuk mewujudkan tujuan nasional, dibutuhkan pegawai negeri sipil sebagai aparatur sipil negara. Pegawai aparatur sipil negara untuk melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintah dan tugas pembangunan tertentu. Tugas pelayanan publik dilakukan dengan memberikan pelayanan atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan pegawai aparatur sipil negara. Adapun tugas pemerintah dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi umum pemerintahan yang meliputi pendayagunaan kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan.

Sedangkan dalam rangka pelaksanaan tugas pembangunan tertentu dilakukan melalui pembangunan bangsa (*cultural and political development*) serta melalui pembangunan ekonomi dan sosial (*economy and social development*) yang diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat.<sup>1</sup>

Pelayanan publik menjadi instrumen yang sangat penting untuk dapat mewujudkan *Good Governance*. Standar pelayanan publik yang dimaksud

---

<sup>1</sup> Dahyar Daraba. *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. (Makassar:Leisyah,2019), hlm 191.

misalnya terkait dengan jangka waktu penyelesaian berapa untuk suatu urusan tertentu misalnya perizinan, atau waktu layanan, tempat layanan, biaya/tarif, produk layanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, dan standar pelayanan lainnya. Persoalannya, mana kala tuntutan pemerintah untuk mengalami perubahan kearah yang lebih baik akan tetapi pola pikir birokrasi pelayanan publik masih menggunakan paradigma lama (*old public administration*) maka pelayanan kepada masyarakat masih rendah. Inti dari pelayanan publik adalah suatu kegiatan seseorang maupun kelompok dalam suatu instansi atau perusahaan tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>2</sup>

Apabila pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah akan dilaksanakan maka dibutuhkan suatu sistem atau komponen yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal. Salah satu aspek yang paling berperan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah aspek sumber daya manusia atau pegawai. Hal ini disebabkan karena pegawai merupakan aset negara yang menentukan baik tidaknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Reformasi birokrasi seharusnya menjadi solusi bagi pemerintah, akan tetapi belum mampu menyelesaikan setiap permasalahan-permasalahan yang terjadi di Indonesia sedangkan, reformasi birokrasi di daerah perlu dilakukan dengan cara mempertimbangkan kebutuhan masyarakat daerah dan kondisi riil di daerah, dengan harapan dapat mencapai tujuan agar terciptanya organisasi perangkat daerah yang

---

<sup>2</sup>*Ibid.*, hlm.192.

berorientasi pada kepentingan publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik yang berkualitas.<sup>3</sup>

Dimensi politik mencakup kebijakan politik negara sebagaimana dimaksudkan dalam Pembukaan UUD NRI 1945, Pasal 33 dan Pasal 34 UUD NRI 1945. Ketentuan konstitusi menunjukkan bahwa dari sisi politik, pelayanan pemerintah merupakan salah satu alasan sekaligus tujuan dibentuknya negara. Pilihan pendiri Negara dan Bangsa Indonesia menuju negara kesejahteraan, mengandung konsekuensi terwujudnya pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan peran negara melayani warga negara berdasarkan keinginan dalam membentuk negara. Peran negara dalam pelayanan publik dilaksanakan oleh suatu pemerintahan yang dijalankan kekuatan politik yang berkuasa (*the ruling party*).<sup>4</sup>

Dimensi ekonomi menunjukkan bahwa pelayanan adalah aspek ekonomi yang mewajibkan pemerintah menyediakan atau mengadakan barang dan jasa yang diperlukan warga negara sebagai konsumen. Negara menyediakan pelayanan karena kedudukan menjadi satu-satunya penyedia barang dan jasa publik, yang dapat dimaknai bahwa kedudukan negara bersifat monopolitis. Dengan pengertian lain pelayanan merupakan komoditas dasar untuk menggerakkan perekonomian yang mampu menumbuhkan

---

<sup>3</sup>*Ibid.*, hlm.192.

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm.9..

kepercayaan atas kinerja pemerintah. Komoditas pelayanan publik seperti; jasa transportasi, kesehatan, pendidikan, penyediaan pangan, listrik, air dan administrasi pemerintahan serta barang kebutuhan pokok merupakan barang dan jasa yang memiliki *multiplier effect* yang tinggi.<sup>5</sup>

Dimensi sosial budaya menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar warga negara demi mencapai kesejahteraan sosial. Pelayanan tidak hanya penting dari segi kualitas material, seperti ketepatan waktu, melainkan juga tingkat penyesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan sistem sosial budaya yang berlangsung di tempat melakukan pelayanan. Aspek yang dipuaskan bukan hanya lahir, termasuk batin masyarakat, sehingga masyarakat semakin memberikan kepercayaan yang tulus kepada pemerintah.<sup>6</sup>

Dimensi hukum menunjukkan bahwa kewajiban negara melaksanakan pelayanan adalah atas dasar hukum yang berlaku dan begitu pula hak warga negara memperoleh pelayanan dilandasi atas hukum. Dalam pengertian pelayanan merupakan hak rakyat untuk memperolehnya, baik dalam rangka mendapatkan hak-haknya maupun dalam memenuhi kewajiban sebagai warga negara. Dari sisi penyelenggara pelayanan, dapat disebutkan sebagai kewajiban dan tanggung jawab (*responsibility*), yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk menjawab atau memenuhi janji atau *commitment* saat

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, hlm.9.

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm.10.

melakukan kampanye pemilihan umum pemenang partai dalam pesta demokrasi. Oleh karena itu, sasaran negara adalah kepercayaan sebagai *output*, artinya publik percaya karena terbukti hasilnya, bukan sekedar janji.<sup>7</sup>

Agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik maka perlu dilakukan Pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 35. UU Pelayanan Publik yang dilakukan oleh: (a) pengawas internal; dan (b) pengawas eksternal. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung dan pengawas fungsional. Pengawas eksternal dilakukan oleh masyarakat, Ombudsman dan Dewan Perwakilan Rakyat di tingkat nasional atau daerah. Pengaturan pengawasan UU Pelayanan Publik dimaknai sebagai transformasi dari perkembangan dinamika masyarakat yang menghendaki penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan akuntabilitas dan transparan. Tuntutan atas keterbukaan penyelenggaraan manajemen pemerintah semakin meningkat dan terfokus menilai dan mengawasi kinerja pemerintah. Respon atas dinamika tersebut diwujudkan dalam model pengawasan yang dibangun dalam UU Pelayanan Publik.<sup>8</sup>

Salah satu amanat UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 1 ayat 5 “ Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang professional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, dan

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, hlm 11.

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm 12.

nepotisme.<sup>9</sup> Aparatur Sipil Negara dalam suatu jabatan berdasarkan prinsip profesional, aparatur sipil negara merupakan unsur aparatur yang melaksanakan pemerintahan dan pembangunan dalam usaha mencapai tujuan nasional. Kondisi ideal tersebut, berhadapan dengan situasi saat ini, bahwa pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara belum berdasarkan pada perbandingan antara kompetensi dan kualifikasi yang diperlukan oleh jabatan dengan kompetensi dan kualifikasi yang dimiliki calon dalam rekrutmen, pengangkatan, penempatan, dan promosi pada jabatan sejalan dengan tata kelola yang telah diatur dengan baik.<sup>10</sup>

Menurut Hasbar Mustafa, Lateiner mengatakan hal yang sama bahwa indikator kinerja Aparatur dapat dilihat dari :<sup>11</sup>

- a. Ketepatan waktu kerja. Aparatur harus bekerja di tempat kerja selama jam kerja dan selesainya secara teratur dan benar.
- b. Kepatuhan terhadap aturan. Peraturan dan sistem kerja yang dibuat serta menjadi pedoman kerja dipatuhi secara baik dan benar.
- c. Kualitas pekerjaan yang memuaskan. Pekerjaan yang dilakukan dengan kualitas tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan.

---

<sup>9</sup> Indonesia, *Undang-Undang tentang Aparatur Sipil Negara*. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 5.

<sup>10</sup> Situmorang, Chazali H, *Populis: Jurnal Sosial dan Humaniora Studi Analisis Undang-Undang Aparatur Sipil Negara Menuju Penyederhanaan Birokrasi*; ( Volume 4, Nomor 2, Tahun 2019) hlm 331.

<sup>11</sup> Irwan et al., *Jurnal Moderat Gaya Kepemimpinan, Kinerja Aparatur Sipil Negara dan Partisipasi Masyarakat*; (Volume 5, Nomor 1, 1 Februari 2019) hlm 35.

- d. Penyelesaian pekerjaan dengan semangat baik. Kinerja tidak hanya menyangkut ketaatan seseorang Aparatur pada perusahaan, tetapi juga menyangkut semangat dan kegairahan kerja. Setiap Aparatur idealnya harus dapat bekerja dengan penuh tanggung jawab, bukan keterpaksaan atau karena takut mendapat sanksi.
- e. Hubungan dan komunikasi yang efektif. Kinerja yang baik tidak akan muncul tanpa ada hubungan dan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan Aparatur.
- f. Mampu memberikan motivasi dan nilai tambah. Kinerja yang baik akan selalu menjadi motivasi dalam bekerja dan dihargai sebagai suatu nilai tambah seorang Aparatur.
- g. Tanggung jawab terhadap asset perusahaan. Kinerja yang baik akan selalu bertanggungjawab dengan baik setiap menggunakan atau memanfaatkan asset perusahaan.

Tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan suatu konsep yang akhir-akhir ini dipergunakan secara reguler dalam ilmu politik dan administrasi publik. Konsep ini lahir sejalan dengan konsep-konsep dan terminologi demokrasi, masyarakat sipil, partisipasi rakyat, hak asasi manusia, dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Miftah Thoha. *Birokrasi & Politik di Indonesia* (Jakarta; PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm 61.

Pada akhir dasa warsa yang lalu, konsep *good governance* ini lebih dekat dipergunakan dalam reformasi sektor publik. Di dalam disiplin atau profesi manajemen publik konsep ini dipandang sebagai suatu aspek dalam paradigma baru ilmu administrasi publik. Paradigma baru ini menekan pada peranan manajer publik agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, mendorong meningkatkan otonomi manajerial terutama sekali mengurangi campur tangan kontrol yang dilakukan oleh pemerintah pusat, transparansi, akuntabilitas publik, dan diciptakan pengelolaan manajerial yang bersih bebas dari korupsi.<sup>13</sup>

(*United Nations Development Program*, 1997).<sup>14</sup> Mendefinisikan *governance* adalah

*“the exercise of political, economic and administrative authority to manage a nation’s affair at all levels. It is the complex mechanisms, process, relationships and institutions through which citizens and groups articulate their interests, exercise their rights and obligations and mediate their differences”* (penggunaan kewenangan politik, ekonomi, dan administratif untuk mengelola masalah-masalah sosial pada semua tingkatan pemerintah. Itu adalah mekanisme, proses, hubungan dan institusi yang kompleks di mana warga negara dan kelompok mengartikulasikan

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm.62.

<sup>14</sup> Asmawi Rewansyah . *Reformasi Birokrasi dalam rangka Good Governance* (Jakarta: PT Rizky Grafis, 2009), hlm 81.



kepentingan mereka, menggunakan hak dan kewajiban mereka dan menengahi perbedaan)

*Governance* berarti proses pengambilan keputusan atau kebijakan publik dan proses di mana keputusan itu diimplementasikan atau tidak diimplementasikan. *Governance* dapat digunakan dalam beberapa konteks seperti *corporate governance*, *international governance*, *national governance*, dan *local governance*.<sup>15</sup>

Pelayanan Publik terdiri dari pelayanan barang dan jasa serta pelayanan administratif yang telah diatur di dalam undang-undang. Untuk pelayanan barang dan jasa dalam peraturan LKPP No. 10 Tahun 2021 tentang UKPBJ merupakan aturan pelaksanaan pasal 73 ayat (5), pasal 75, pasal 91 ayat (1) huruf u Peraturan Presiden No. 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa kemudian sebagaimana telah diubah menjadi No. 12 Tahun 2021 tentang perubahan Peraturan Presiden No. 16 Tahun 2018 perlu menetapkan Peraturan Lembaga Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa. LKPP merupakan lembaga pemerintah satu-satunya yang mempunyai tugas melaksanakan pengembangan dan perumusan kebijakan pengadaan barang/jasa pemerintah, dan dalam melaksanakan

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm 85.

tugas dan fungsinya LKPP dikoordinasikan oleh Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional.<sup>16</sup>

Didalam struktur organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bogor, yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik untuk pelayanan barang dan jasa di berbagai program dan kegiatan Pemerintah Kabupaten Bogor. Bagian Pengadaan Barang/Jasa terdiri dari beberapa sub bagian yaitu sub bagian pengelolaan pengadaan barang dan jasa, sub bagian pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, sub bagian pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa.<sup>17</sup>

Bagian Pengadaan Barang/Jasa sesuai dengan Peraturan Bupati Bogor No.29 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Pasal 21 Bagian Pengadaan Barang/Jasa :<sup>18</sup>

1. Bagian Pengadaan Barang/Jasa mempunyai tugas membantu Asisten Perekonomian dan Pembangunan dalam melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa,

---

<sup>16</sup> Suryaden, “Peraturan LKPP 10 Tahun 2021 tentang UKPBJ”, <https://www.jogloabang.com/ekbis/peraturan-lkpp-10-2021-ukpbj?amp> diakses tanggal 28 April 2022 pukul 07.14.

<sup>17</sup> UKPBJ Sekretaris Daerah Kab.Bogor dalam Angka 2022.

<sup>18</sup> Indonesia, *Peraturan Bupati Bogor tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah*. Peraturan Bupati No. 29 Tahun 2022.

pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa.

2. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bagian Pengadaan Barang/Jasa mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program kerja Bagian Pengadaan Barang/Jasa;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan daerah di bidang pengelolaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa;
- c. Penyiapan bahan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa;
- d. Penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan barang dan jasa;
- e. Penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa;
- f. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan;
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Perekonomian dan Pembangunan yang berkaitan dengan tugasnya.

Pengadaan barang dan jasa secara elektronik akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat, memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan, mendukung proses monitoring dan audit dan memenuhi kebutuhan informasi yang *real time* guna mewujudkan *clean and good government* dalam pengadaan barang/jasa pemerintah.<sup>19</sup>

Oleh sebab itu berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka penulis sangat tertarik mengambil topik penelitian ini yang selanjutnya tertuang ide didalam penulisan hukum yang berjudul **“IMPLEMENTASI PENERAPAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA GUNA TERCIPTANYA *GOOD GOVERNANCE* UNDANG-UNDANG NO 5 TAHUN 2014 TENTANG APARATUR SIPIL NEGARA STUDI KASUS UKPBJ KABUPATEN BOGOR”**

---

<sup>19</sup> LKPP, “Layanan Pengadaan Secara Elektronik”, <https://eproc.kotabogor.go.id/eproc4/publik/tentangkami> diakses tanggal 28 April 2022 pukul 07.20 .

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang diuraikan diatas, maka identifikasi masalah dalam penulisan hukum ini adalah :

1. Bagaimana Implementasi Pengaturan Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Indonesia?
2. Apa yang menjadi kendala dalam Mekanisme Implementasi Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Indonesia?
3. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di bidang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Kabupaten Bogor?

## **C. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka maksud dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membahas dan menganalisa Implementasi Pengaturan Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Indonesia.
2. Membahas dan menemukan kendala dalam Mekanisme Implementasi Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Indonesia.
3. Membahas dan menganalisa Pelaksanaan Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di bidang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Kabupaten Bogor.

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian hukum ini, adalah:

1. Memberikan informasi kepada khalayak umum tentang Mekanisme Implementasi Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara khususnya Aparatur Sipil Negara di Indonesia dan UKPBJ Kabupaten Bogor.
2. Memberikan masukan berupa saran kepada Pemerintah untuk memperbaiki sistem dalam bidang Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara agar terciptanya *Good Governance*.
3. Untuk menambah kepustakaan Hukum Ketatanegaraan.

#### **D. Kerangka Pemikiran**

1. Kerangka Teoritis

Aparatur Sipil Negara dalam pengaturannya UU No. 5 Tahun 2014 adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah yang kinerjanya memiliki perjanjian dengan instansi pemerintah. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan Publik merupakan perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa, dalam prakteknya di

pemerintahan negara berkewajiban melayani dalam artian yang berhubungan dengan pelayanan.<sup>20</sup>

Menurut UU No. 25 Tahun 2009, Bab 1, Pasal 1, Ayat 1, pengertian Pelayanan Publik kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>21</sup>

Dalam pelayanan publik dibutuhkan langkah-langkah agar terciptanya pelayanan yang prima untuk masyarakat umum di bidang Aparatur Sipil Negara untuk terciptanya pemerintahan yang baik atau bisa disebut dengan *Good Governance* secara teoritis keberadaan *Good Governance* yang kokoh membutuhkan berbagai persyaratan menurut Santosa setidaknya ada lima persyaratan yang harus dipenuhi agar *Good Governance* bisa diwujudkan. **Pertama**, lembaga perwakilan rakyat memiliki legitimasi politik dan mampu menjalankan fungsi kontrol yang efektif (*legitimate and effective representative system*). **Kedua**, pengadilan yang independen (mandiri, bersih dan profesional). **Ketiga**, aparat pemerintah (birokrasi) yang profesional dan memiliki integritas yang kokoh (*strong, profesional and reliable bureaucracy*), **Keempat**, masyarakat sipil yang kuat sehingga mampu

---

<sup>20</sup> Lembaga Administrasi Negara, “*Manajemen Aparatur Sipil Negara*” (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2014) hlm. 4.

<sup>21</sup> Indonesia. *Undang-Undang tentang Pelayanan Publik*. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.

melaksanakan fungsi kontrol publik, (*strong and participatory civil society*). **Kelima**, desentralisasi kewenangan dan lembaga- lembaga perwakilan di daerah yang kuat. Adanya persyaratan-persyaratan tersebut, secara tersurat maupun tersirat mengandung matriks identifikasi para pelaku di dalam praktik *Good Governance*.<sup>22</sup>

Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan. Dalam proses perumusan dan penyusunan melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrat) untuk mendapatkan saran dan masukan membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan publik Aparatur Sipil Negara.<sup>23</sup>

## 2. Kerangka Konseptual

Dalam penulisan hukum (skripsi) ini digunakan istilah-istilah untuk menjelaskan maksud tertentu. Untuk mempermudah hal tersebut penulis menjabarkan secara normatif di dalam Kerangka Konseptual. Adapun Kerangka Konseptual dalam penulisan hukum (skripsi) ini adalah sebagai berikut :

- a. Implementasi adalah suatu proses untuk menilai, mengevaluasi dan mengukur apakah suatu peraturan atau kebijakan dapat berjalan

---

<sup>22</sup> Pandji Santosa, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. (Jakarta: PT.Refika Aditama, 2009). hlm. 2.

<sup>23</sup> *Ibid.*,hlm.2.



dengan baik atau tidak, dengan begitu maka akan dinilai apakah harus ada evaluasi atau tidak terhadap program tersebut.<sup>24</sup>

- b. Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian Pelayanan Publik adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>25</sup>
- c. Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.<sup>26</sup>
- d. Indonesia adalah sebuah negara di Asia Tenggara yang dilintasi oleh garis Khatulistiwa dan berada di antara daratan benua Asia dan Oseania, seta antara Samudera Pasifik dan Samudera Hindia.<sup>27</sup>
- e. *Good Governance* belum ada rujukan yang memadai tentang definisi atau batasan yang tegas tentang *Good Governance*. Tambahan kata

---

<sup>24</sup> Diding Rahmat, *Jurnal Unifikasi*: (Jakarta, 1 Januari 2017) Vol 04.

<sup>25</sup> Abdul Mahsyar, *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*, (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2011) hlm. 83.

<sup>26</sup> Indonesia, *Undang-Undang tentang Aparatur Sipil Negara*. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 1.

<sup>27</sup> Anonim, "Indonesia", <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Indonesia> diakses tanggal 30 Maret 2022 pukul 07.52.

*Good* didepan *Governance* berarti “baik”, “sehat” atau tidaksakit. Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang sehat. Karena pemerintahan yang baik atau sehatlah yang mampu mengemban visi, misi, tugas dan fungsi yang diamanatkan rakyat kepadanya.<sup>28</sup>

## E. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum (skripsi) adalah jenis penelitian normatif yang berdasarkan pada data primer, sekunder, tersier yang bertujuan untuk memaparkan data-data yang ditemukan dan menganalisis menjadi suatu kesimpulan yang benar.

### 2. Sifat Penelitian

Sifat Penelitian penulisan hukum (skripsi) ini adalah deskriptif analisis merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Berdasarkan dari fenomena atau keadaan sosial serta menganalisis kejadian yang diteliti penulis.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepuustakaan) baik berupa buku, dokumen-dokumen,

---

<sup>28</sup> Asmawi Rewansyah, *Op. Cit.*, hlm. 109-110.

catatan, jurnal, maupun laporan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dalam penelitian ini.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Pengumpulan berupa wawancara dengan pihak pemerintah daerah dan mendapatkan informasi terkait topik yang diteliti dari penulisan hukum (skripsi) yang datanya tersebut dapat dibuktikan kebenarannya.

4. Pengelolaan Data

Yaitu pengelolaan data kualitatif yang kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan melalui data yang dikumpulkan berkaitan dengan fenomena atau gejala sosial yang terjadi di suatu tempat dan dijabarkan di penulisan hukum (skripsi).

**F. Sistematika Penulisan**

Di dalam penulisan hukum (skripsi), penulis menjabarkan tulisannya yang secara keseluruhannya pembahasan terbagi ke dalam 5 (lima) bab agar dapat dipahami, dengan perincian sebagai berikut:

**BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan secara umum pokok dari penulisan hukum (skripsi) mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II            TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA GUNA DALAM MEMBANGUN *GOOD GOVERNANCE***

Dalam bab ini penulis menjelaskan secara umum mengenai Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara dan *Good Governance* dimana penulis menjabarkan secara umum tentang Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara dan *Good Governance* agar dapat dipahami dan menjelaskan secara rinci topik dan pembahasan yang penulis ingin sampaikan dalam permasalahan yang di ambil dalam penulisan hukum (skripsi).

## **BAB III            IMPLEMENTASI TERHADAP PENERAPAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA DAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BOGOR**

Dalam bab ini dijelaskan bahwa bagaimana implementasi kinerja pelayanan publik Aparatur Sipil Negara Republik Indonesia dan analisis dari implementasi kinerja pelayanan publik Aparatur Sipil Negara studi kasus UKPBJ Kabupaten Bogor. Bagaimana fungsi dan tujuan dari Aparatur Sipil Negara sebagai pelayan publik bagi masyarakat umum.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis menjelaskan analisis kewenangan UKPBJ Kabupaten Bogor terhadap penerapan kinerja pelayanan publik Aparatur Sipil Negara, analisis mekanisme implementasi terhadap penerapan kinerja Aparatur Sipil Negara Pengadaan Barang dan Jasa berdasarkan UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara serta penulis menjelaskan problematika yang menjadi kendala dalam penerapan kinerja pelayanan publik UKPBJ Kab Bogor.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penulis menyampaikan dan menyimpulkan hasil dari permasalahan yang telah diuraikan dari Bab I sampai dengan Bab IV dalam penulisan hukum (skripsi). Selain itu penulis juga menyampaikan berupa saran dari topik yang telah dibahas guna bentuk dari cara pandang sang penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum (skripsi) ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA GUNA DALAM MEMBANGUN *GOOD GOVERNANCE***

#### **A. Pelayanan Publik**

##### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>29</sup>

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

---

<sup>29</sup> Muslimin B Putra, “Mengenal Pelayanan Publik” <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-mengenal-pelayanan-publik> diakses tanggal 28 April 2022 pukul 07.14.