

HUKUM ADMINISTRASI NEGARA DALAM PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PELAYANAN PUBLIK

Zainuddin¹, Satiya Citra Dewi²

Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Email: zainuddin@umsu.ac.id

ABSTRAK

Hukum Administrasi Negara memiliki peran penting dalam mengatur hubungan antara pemerintah dan masyarakat, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan cerminan dari pemerintahan yang akuntabel, transparan, dan responsif. Namun, dalam praktiknya, masih sering ditemukan berbagai penyimpangan seperti pelayanan yang lambat, diskriminatif, dan tidak profesional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Hukum Administrasi Negara dalam mekanisme pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan. Metode yang digunakan adalah pendekatan normatif dengan kajian terhadap peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan doktrin hukum yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hukum Administrasi Negara menyediakan instrumen hukum berupa asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), kewajiban pelayanan minimal, serta mekanisme pengaduan dan keberatan yang dapat digunakan oleh masyarakat. Selain itu, pengawasan internal dan eksternal seperti oleh Ombudsman dan pengadilan tata usaha negara juga menjadi sarana penting dalam mengontrol kualitas layanan publik. Dengan penguatan peran hukum administrasi, diharapkan terwujud pelayanan publik yang lebih adil, efektif, dan sesuai dengan prinsip negara hukum.

Kata Kunci: Hukum Administrasi Negara, Pengawasan, Pelayanan Publik, Pengendalian, AUPB

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu manifestasi utama dari fungsi negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas birokrasi dan sistem administrasi pemerintahan yang diterapkan. Dalam negara hukum, pelayanan publik tidak dapat diselenggarakan secara sewenang-wenang, melainkan harus berdasarkan asas legalitas, akuntabilitas, dan kepentingan umum. Hukum Administrasi Negara berperan penting sebagai kerangka normatif yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.¹

¹ Reni Aryani & Chrisbiantoro, "Pengawasan Hukum Administrasi Negara Terhadap Pelayanan Publik," *Ius Facti Journal*, Vol. 5, No. 1, 2022, hlm. 10.

Namun, dalam praktiknya, masih banyak ditemukan permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, seperti lambannya pelayanan, pungutan liar, diskriminasi, hingga tidak adanya kepastian hukum. Kondisi ini mencerminkan lemahnya fungsi pengawasan dan pengendalian dalam sistem administrasi negara.² Padahal, Hukum Administrasi Negara telah menyediakan berbagai instrumen pengawasan dan mekanisme pengendalian terhadap tindakan aparatur pemerintah, baik melalui pengawasan internal, eksternal, maupun melalui jalur peradilan administrasi.

Kurangnya pemahaman terhadap prinsip-prinsip dasar Hukum Administrasi Negara, seperti asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), serta lemahnya implementasi aturan perundang-undangan, menjadi faktor penyebab utama buruknya pelayanan publik di berbagai sektor. Hal ini tidak hanya merugikan masyarakat, tetapi juga mengurangi legitimasi pemerintah di mata publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan fungsi hukum administrasi dalam proses pengawasan dan pengendalian, agar pelayanan publik berjalan sesuai dengan prinsip keadilan, efisiensi, dan kepastian hukum.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kajian mengenai peran Hukum Administrasi Negara dalam pengawasan dan pengendalian pelayanan publik menjadi penting untuk dilakukan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih dalam tentang bagaimana hukum dapat menjadi alat koreksi dan kontrol terhadap praktik pelayanan yang menyimpang, sekaligus mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.³

B. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam kajian ini dibatasi dalam rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Hukum Administrasi Negara dalam mengatur mekanisme pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia?
2. Apa saja bentuk pengendalian yang tersedia dalam Hukum Administrasi Negara untuk mencegah dan menindak penyimpangan dalam pelayanan publik?

C. Metode Penelitian

Suatu penelitian tidak dapat dikatakan penelitian apabila tidak memiliki metode penelitian karena tujuan dari penelitian adalah untuk mengungkapkan suatu kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsiste.⁴ Metode Penelitian yang digunakan yaitu penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti

² Bitu Gadsia Spaltani, Adi Sulistiyono, & Albertus S. Sudarwanto, "Konstruksi Hukum Administrasi dalam Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman RI," *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, Vol. 9, No. 1, 2023, hlm. 87–88.

³ Dony Azfirmawarman & Aldri Frinaldi, "Maladministrasi dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Spirit Publik*, Vol. 17, No. 4, 2022, hlm. 675.

⁴ Koto, I., Hati, L. P., Manurung, A. S., & Siregar, A. S. (2024). Islamic Holy Days: The Contention of Rukyatul Hillal and Hisab Hakiki Wujudul Hilal Disputes for Muslims in Indonesia. *Pharos Journal of Theology*, 105(2).

bahan pustaka atau data sekunder.⁵ Soerjono Soekanto menyatakan bahwa ada 5 cakupan penelitian hukum yaitu penelitian terhadap asas hukum, sistematika hukum, taraf sinkronisasi hukum, sejarah hukum dan perbandingan.⁶ Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu menggambarkan semua gejala dan fakta serta menganalisa permasalahan yang ada pada hukum.⁷

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Hukum Administrasi Negara dalam Pengawasan dan Pengendalian Pelayanan Publik di Indonesia

Hukum Administrasi Negara merupakan bagian dari hukum publik yang mengatur hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam lingkup aktivitas pemerintahan, termasuk dalam hal pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik tidak hanya bergantung pada niat baik aparatur negara, tetapi juga harus dilandasi oleh sistem hukum yang menjamin keteraturan dan keadilan. Salah satu fungsi utama Hukum Administrasi Negara adalah memberikan kerangka hukum bagi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan peraturan dan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB). Dengan demikian, hukum ini menjadi alat penting dalam menjaga agar tindakan pemerintah tetap berada dalam batas legalitas dan kepatutan.⁸

Pengawasan dalam konteks hukum administrasi dapat dibedakan menjadi dua bentuk utama: pengawasan internal dan pengawasan eksternal. Pengawasan internal dilakukan oleh lembaga pemerintahan sendiri, seperti inspektorat jenderal dan unit pengawasan internal di setiap instansi. Fungsi ini bertujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur administrasi dan standar pelayanan.⁹ Sedangkan pengawasan eksternal melibatkan lembaga di luar eksekutif, seperti Ombudsman Republik Indonesia, Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), serta Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), yang memiliki kewenangan mengawasi kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal memainkan peran strategis dalam mengawasi pelayanan publik yang diduga mengandung unsur maladministrasi, seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan penyalahgunaan wewenang. Hukum Administrasi Negara mendukung peran Ombudsman melalui pengakuan atas hak warga negara untuk melapor serta kewajiban instansi pemerintahan untuk menindaklanjuti rekomendasi.

Instrumen hukum administrasi juga mengatur mekanisme pengawasan melalui keberatan administratif atau banding administratif. Mekanisme ini memungkinkan

⁵ Faisal, F., & Simatupang, N. (2022). The Strengthening Position and Functions of Waqf on Nadzir as an Independent Institution. *Jurnal Akta*, 9(2), 232-241.

⁶ Zainuddin, Z., & Koto, I. (2023). Legal Protection for Mubaligh Muhammadiyah in Conveying Da'wah Through Social Media Perspective of Freedom of Opinion. *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1), 142-147.

⁷ Simatupang, R. S. A. (2024). Pelaksanaan Sistem Peradilan Pidana Anak Di Indonesia Perspektif Nilai Keadilan. *Jurnal Yuridis*, 11(1), 54-63.

⁸ Nurlita Purnama, Annisa Miskiyah, & Muhammad Khoirul Anwar, "Peran Hukum Administrasi Negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Jurnal Ius Facti*, Vol. 5, No. 1, 2022, hlm. 4-5.

⁹ Rizki Putra, Moch. Marsa Taufiqurrohman, & Bima Rico Pambudi, "Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Pengawasan Pelayanan Publik," *Jurnal Al-Daulah*, Vol. 13, No. 1, 2023, hlm. 6.

masyarakat untuk menuntut klarifikasi atau koreksi atas keputusan administratif yang dianggap merugikan. Keberadaan mekanisme ini menunjukkan bahwa Hukum Administrasi Negara tidak hanya bersifat represif tetapi juga preventif, yakni mencegah terjadinya penyimpangan dengan memberi ruang kontrol oleh warga negara. Ini merupakan bentuk konkret partisipasi masyarakat dalam mengawasi tindakan administratif secara legal dan beradab.

Secara keseluruhan, peran Hukum Administrasi Negara dalam pengawasan pelayanan publik sangat penting untuk memastikan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang akuntabel, transparan, dan responsif. Tanpa adanya mekanisme pengawasan yang kuat dan terstruktur, penyelenggaraan pelayanan publik rawan terhadap penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hak masyarakat.¹⁰ Oleh karena itu, penting untuk terus memperkuat perangkat hukum, kapasitas institusi pengawas, serta kesadaran hukum masyarakat agar pengawasan terhadap pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

2. Instrumen Pengendalian dalam Hukum Administrasi Negara terhadap Pelayanan Publik di Indonesia

Pengendalian dalam Hukum Administrasi Negara merupakan suatu mekanisme hukum yang bertujuan untuk membatasi dan mengarahkan tindakan aparatur pemerintah agar tidak melampaui kewenangan yang diberikan oleh hukum. Dalam konteks pelayanan publik, pengendalian ini sangat penting untuk mencegah terjadinya penyimpangan seperti penyalahgunaan wewenang, korupsi, diskriminasi pelayanan, dan pelanggaran terhadap asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB). Tanpa adanya instrumen pengendalian yang memadai, penyelenggaraan pelayanan publik berisiko kehilangan legitimasi dan kepercayaan dari masyarakat.¹¹

Salah satu bentuk utama pengendalian dalam hukum administrasi adalah regulasi atau peraturan perundang-undangan yang mengatur secara tegas standar dan prosedur pelayanan publik. Misalnya, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan pedoman tentang hak dan kewajiban penyelenggara dan penerima layanan, serta mekanisme pengaduan. Peraturan ini menjadi rujukan normatif bagi semua instansi pemerintah dalam melaksanakan layanan, sekaligus sebagai dasar untuk menilai apakah suatu pelayanan telah dilaksanakan secara benar atau melanggar hukum.

Selain melalui regulasi, pengendalian juga dilakukan melalui sanksi administratif. Hukum Administrasi Negara memberikan kewenangan kepada pejabat yang berwenang untuk memberikan sanksi terhadap aparatur atau lembaga penyelenggara pelayanan publik yang terbukti melakukan pelanggaran. Sanksi tersebut dapat berupa peringatan, pembebasan dari jabatan, penundaan hak administratif, bahkan pencabutan izin dalam kasus yang lebih berat. Pemberian sanksi ini bertujuan untuk menimbulkan efek jera sekaligus memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

¹⁰ Ni Nyoman Wisua Wirantini & I Ketut Sudiarta, "Peran Ombudsman dalam Menangani Maladministrasi di Sektor Publik," *Kertha Wicara: Journal of Legal Studies*, Vol. 12, No. 5, 2023, hlm. 713–714.

¹¹ Aprilia B. T. Pontororing, "Sanksi Administratif dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Jurnal Administratum*, Vol. 2, No. 1, 2019, hlm. 100–101.

Instrumen pengendalian lainnya adalah pengujian oleh lembaga peradilan administratif, khususnya Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN). Masyarakat yang merasa dirugikan oleh keputusan atau tindakan pejabat administrasi dapat mengajukan gugatan ke PTUN. Lembaga ini berfungsi sebagai pengendali akhir terhadap tindakan pemerintah yang melampaui batas kewenangannya. Selain itu, keberadaan lembaga seperti Ombudsman dan Komisi Yudisial juga menambah kekuatan pengawasan eksternal yang bersifat korektif terhadap praktik maladministrasi dalam pelayanan publik.¹²

Dengan demikian, Hukum Administrasi Negara menyediakan berbagai instrumen pengendalian yang saling melengkapi, baik secara preventif maupun represif. Tujuannya bukan hanya untuk menghukum aparat yang menyimpang, tetapi juga untuk mendorong terciptanya budaya pelayanan publik yang profesional, berintegritas, dan berbasis hukum.¹³ Namun, efektivitas pengendalian ini sangat bergantung pada konsistensi pelaksanaan hukum, kapasitas pejabat administratif, serta keberanian masyarakat untuk menggunakan hak hukumnya dalam menuntut pelayanan yang adil dan berkualitas.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hukum Administrasi Negara memiliki peran penting dalam mengatur mekanisme pengawasan terhadap pelayanan publik melalui berbagai instrumen seperti pengawasan internal, eksternal, serta keberadaan lembaga seperti Ombudsman dan pengadilan administrasi. Pengawasan ini bertujuan untuk menjamin bahwa pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Instrumen pengendalian dalam Hukum Administrasi Negara seperti regulasi, sanksi administratif, dan upaya hukum di PTUN berfungsi sebagai alat untuk mencegah dan menindak penyimpangan dalam pelayanan publik. Pengendalian ini tidak hanya berperan sebagai bentuk koreksi, tetapi juga sebagai pendorong untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berbasis hukum.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pemerintah perlu memperkuat kapasitas institusi pengawasan dan pengendalian, baik dari sisi regulasi maupun sumber daya manusia, agar fungsi pengawasan dapat berjalan efektif dan independen. Pengawasan yang kuat akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan mencegah terjadinya praktik maladministrasi.
2. Masyarakat harus diberdayakan dan diberikan akses yang mudah untuk melaporkan pelanggaran dalam pelayanan publik, baik melalui kanal pengaduan administratif maupun lembaga seperti Ombudsman dan PTUN. Edukasi hukum kepada masyarakat penting agar warga dapat menggunakan hak hukumnya secara aktif dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

¹² Rery Lasinta Virgy, Wildan Hakim, & Ramadhani Lubis, "Efektivitas Sanksi Administratif dalam Hukum Administrasi Negara," *Jurnal Justitia*, Vol. 8, No. 2, 2022, hlm. 88.

¹³ Muhammad Fahmi, "Peran PTUN dalam Menjamin Kepastian Hukum dalam Pelayanan Publik," *Journal of Interdisciplinary Legal Perspectives*, Vol. 4, No. 1, 2023, hlm. 43–44.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia B. T. Pontoring, "Sanksi Administratif dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Jurnal Administratum*, Vol. 2, No. 1, 2019.
- Bitu Gadsia Spaltani, Adi Sulistiyono, & Albertus S. Sudarwanto, "Konstruksi Hukum Administrasi dalam Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman RI," *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, Vol. 9, No. 1, 2023.
- Dony Azfirmawarman & Aldri Frinaldi, "Maladministrasi dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Spirit Publik*, Vol. 17, No. 4, 2022.
- Faisal, F., & Simatupang, N. (2022). The Strengthening Position and Functions of Waqf on Nadzir as an Independent Institution. *Jurnal Akta*, 9(2).
- Koto, I., Hati, L. P., Manurung, A. S., & Siregar, A. S. (2024). Islamic Holy Days: The Contention of Rukyatul Hillal and Hisab Hakiki Wujudul Hilal Disputes for Muslims in Indonesia. *Pharos Journal of Theology*, 105(2).
- Muhammad Fahmi, "Peran PTUN dalam Menjamin Kepastian Hukum dalam Pelayanan Publik," *Journal of Interdisciplinary Legal Perspectives*, Vol. 4, No. 1, 2023.
- Ni Nyoman Wisua Wirantini & I Ketut Sudiarta, "Peran Ombudsman dalam Menangani Maladministrasi di Sektor Publik," *Kertha Wicara: Journal of Legal Studies*, Vol. 12, No. 5, 2023.
- Nurlita Purnama, Annisa Miskiyah, & Muhammad Khoirul Anwar, "Peran Hukum Administrasi Negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Jurnal Ius Facti*, Vol. 5, No. 1, 2022.
- Reni Aryani & Chrisbiantoro, "Pengawasan Hukum Administrasi Negara Terhadap Pelayanan Publik," *Ius Facti Journal*, Vol. 5, No. 1, 2022.
- Rery Lasinta Virgy, Wildan Hakim, & Ramadhani Lubis, "Efektivitas Sanksi Administratif dalam Hukum Administrasi Negara," *Jurnal Justitia*, Vol. 8, No. 2, 2022.
- Rizki Putra, Moch. Marsa Taufiqurrohman, & Bima Rico Pambudi, "Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Pengawasan Pelayanan Publik," *Jurnal Al-Daulah*, Vol. 13, No. 1, 2023.
- Simatupang, R. S. A. (2024). Pelaksanaan Sistem Peradilan Pidana Anak Di Indonesia Perspektif Nilai Keadilan. *Jurnal Yuridis*, 11(1).
- Zainuddin, Z., & Koto, I. (2023). Legal Protection for Mubaligh Muhammadiyah in Conveying Da'wah Through Social Media Perspective of Freedom of Opinion. *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1).