



URGENSI PENERAPAN ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK PADA PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA BIROKRASI

Eren Arif Budiman^a

^a *Fakultas Hukum Universitas Cenderawasih, Email: erenbdmn@gmail.com*

Naskah diterima: 28 Agustus 2025; revisi: 30 oktober 2025; disetujui: 25 November 2025
DOI: 10.55551/jip.v6i2.791

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui urgensi penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) pada pelayanan publik. AUPB dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang menjadi dasar dan pedoman bagi terselenggaranya pemerintahan yang layak, yang dengan cara demikian penyelenggaraan pemerintahan itu menjadi baik, sopan, adil dan terhormat, serta bebas dari ketidakadilan, pelanggaran aturan, penyalahgunaan kekuasaan, dan kekuasaan yang sewenang-wenang. Perkembangan pengaturan prinsip AUPB semakin diperkuat dengan disahkannya UU Administrasi Pemerintahan pada tahun 2014. Sebagai akibat dari disahkannya konsep *welfare state*, maka negara memiliki kewajiban untuk menjamin kesejahteraan rakyat, termasuk melalui pelayanan publik. Dengan diberlakukannya AUPB, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat menerima AAUPB sebagai norma hukum yang wajib dijadikan dasar oleh penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan kewenangannya, sekaligus menjadi sarana bagi warga negara untuk menindak penyelenggara pelayanan publik yang menyimpang dari norma tersebut.

Kata Kunci: asas-asas umum pemerintahan yang baik; administrasi pemerintahan; pelayanan publik

LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi di Indonesia merupakan upaya untuk memperbaiki sistem pemerintahan agar lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Secara historis, evolusi birokrasi di Indonesia tidak terlepas dari dinamika politik yang berkembang, terutama saat runtuhnya rezim Orde Baru. Peristiwa tersebut menjadi titik balik penting, karena menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dan pelayanan publik. Ketidakpuasan publik saat itu memicu gelombang demonstrasi dari berbagai elemen masyarakat, yang kemudian mendorong lahirnya tuntutan reformasi birokrasi.¹

Meskipun telah berlangsung lama, reformasi birokrasi sebagai jawaban atas menurunnya kepercayaan masyarakat setelah Orde Baru belum menunjukkan kemajuan yang berarti. Karakter birokrasi di Indonesia masih dipengaruhi oleh kepentingan sektoral, kurangnya fokus pada kinerja, dan praktik korupsi yang masih ada. Berbagai inisiatif reformasi yang ada cenderung terpisah-pisah dan tidak terhubung secara sistematis antara pengelolaan sumber daya manusia, institusi, perencanaan, dan pelayanan masyarakat. Selain itu, pelaksanaan reformasi sering kali hanya bersifat formalitas, lebih mengutamakan penyelesaian dokumen administratif ketimbang memberikan dampak nyata bagi masyarakat.

Reformasi birokrasi juga belum menjadi gerakan nasional yang melibatkan kesungguhan seluruh pemangku kepentingan, baik dari unsur pimpinan, Aparatur Sipil Negara (ASN), maupun masyarakat. Bahkan, terdapat banyak daerah yang belum melaksanakan reformasi dengan baik. Selain itu, cara pandang terhadap reformasi sering terfokus pada peningkatan tunjangan kinerja ASN, bukan pada perubahan yang mendasar terhadap sistem dan budaya kerja birokrasi itu sendiri. Dengan adanya berbagai tantangan seperti intervensi politik, rendahnya kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), serta struktur organisasi yang tidak efisien, birokrasi di Indonesia masih menghadapi persoalan serius untuk mencapai profesionalisme, integritas, dan pelayanan yang baik.²

Sebenarnya, jika pemimpin negara ini memiliki keinginan kuat untuk melakukan perubahan dan perbaikan dalam birokrasi, hal itu tentu dapat terwujud, seperti yang

¹ Lilis Sholihah, Mulianingsih. 2023. "Reformasi Birokrasi (Reposisi dan Penerapan E-Government)". *Jurnal Media Birokrasi*. 5 (1).

² Eko Prasajo, "Membangun Visi Reformasi Birokrasi", <https://fia.ui.ac.id/membangun-visi-reformasi-birokrasi/>. diakses pada 30 Juli 2025.

ditunjukkan oleh negara - negara lain. Salah satu contohnya adalah Cina, sebagaimana diungkapkan dalam *Administrative Reforms: Country Profiles of Five Asian Countries*. *United Nations Department of Economic and Social Affairs* dalam Haning, Pengalaman di Tiongkok menunjukkan bahwa restrukturisasi organisasi pada pemerintah pusat dan daerah dilakukan untuk memastikan bahwa fungsi birokrasi berjalan dengan baik dan efisien. Melalui reformasi administrasi, Tiongkok berhasil menyesuaikan struktur layanan publik guna menghidupkan kembali fungsinya, memperkuat perencanaan makro, serta manajerialnya.³ Oleh karena itu, birokrasi dalam suatu negara sangat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Ada hubungan yang kuat dan signifikan antara birokrasi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik, karena jika masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka birokrasi di negara tersebut dinilai baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi yang dijalankan pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang maupun jasa. Menurut Suryadi, Untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, negara menjalankan penyelenggaraan pelayanan publik.⁴ Sementara Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kepuasan pelayanan publik merupakan tolak ukur baik tidaknya suatu birokrasi.

Dalam konteks tersebut, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai kegiatan administratif semata, melainkan sebagai indikator kunci kinerja birokrasi. Pelayanan publik yang lamban, tidak transparan, dan tidak berorientasi pada kebutuhan masyarakat mencerminkan lemahnya tata kelola birokrasi.⁵ Sebaliknya, pelayanan publik yang lamban, tidak transparan, dan tidak berorientasi pada kebutuhan masyarakat mencerminkan lemahnya sistem birokrasi. Sikap birokratis yang rigid, hierarkis, dan tidak responsif terhadap dinamika masyarakat menghambat reformasi birokrasi, serta

³ Muhammad Thahir Haning. 2018. "Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan dari Perspektif Administrasi Publik". *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*. 4 (1).

⁴ Surjadi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Bandung: Refika Aditama, 2012, hlm.7.

⁵ Ayu Okta Rezariski. 2020. "Penerapan Penganggaran Berbasis Kinerja dan Reformasi Birokrasi di Indonesia". *Jurnal Indonesia Sosial Sains (JISS)*. 1 (4).

memperlebar kesenjangan antara negara dan warganya.⁶ Oleh karena itu, reformasi birokrasi menjadi suatu keharusan guna mendorong perubahan menyeluruh terhadap sistem, struktur, dan budaya kerja birokrasi yang selama ini cenderung bersifat kaku, hierarkis, dan kurang responsif terhadap dinamika masyarakat.⁷

Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang profesional, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda strategis dalam reformasi birokrasi karena langsung bersentuhan dengan hak-hak dasar masyarakat. Keberhasilan reformasi birokrasi akan tercermin dari meningkatnya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah, yang salah satunya diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Sejalan dengan itu, berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah menekankan pentingnya asas-asas pelayanan publik yang mengedepankan partisipasi, akuntabilitas, transparansi, dan keadilan. Asas-asas tersebut menjadi elemen pokok dalam mewujudkan prinsip *good governance* dan pelayanan publik yang memenuhi hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik.⁸ Dengan demikian, reformasi birokrasi tidak hanya menysasar aspek internal birokrasi, tetapi juga mendorong perubahan paradigma birokrasi dari “dilayani” menjadi “melayani”, yang pada akhirnya berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan.⁹

Di sisi lain, dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi saat ini, pelayanan publik dituntut untuk adaptif dan berbasis inovasi. Birokrasi yang masih terjebak pada pola kerja konvensional akan tertinggal dalam memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin dinamis dan kritis.¹⁰ Oleh karena itu, reformasi birokrasi harus

⁶ Mause Dwi Nasura. 2025. “Reformasi Birokrasi di Indonesia: Menuju Pelayanan Publik yang Berpusat pada Rakyat”. Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja Madura. 2 (1).

⁷ Umi Purwanti et al. 2025. “Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kinerja Pelayanan Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan. 7 (2).

⁸ Lisa Medika Yati. 2024. “Transparansi Pelayanan Publik dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Relevansinya dengan Hukum Islam: Studi Kasus Nagari Tapakis, Kecamatan Ulakan Tapakis, Kabupaten Padang Pariaman”. *Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan Islam*. 14 (1).

⁹ Juwainah Ria dan Rachmat Pramukty Warsoyo. 2023. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik”. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*. 1 (4).

¹⁰ Siti Maryanah, Maldeba Zahra, dan Anita Rahmawati. 2024. “Transformasi Administrasi Publik di Era Digital”. *Karimah Tauhid*. 3 (7).

diarahkan pada pembentukan tata kelola pelayanan publik yang responsif terhadap perkembangan zaman, termasuk melalui digitalisasi layanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur, dan penegakan standar etika pelayanan.¹¹

Dalam era tata kelola pemerintahan modern, pelayanan publik menjadi barometer utama keberhasilan birokrasi dalam menjalankan fungsi negara. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan tidak hanya mencerminkan kompetensi birokrasi, tetapi juga legitimasi negara di mata masyarakat. Namun demikian, praktik birokrasi di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain lambannya proses pelayanan, rendahnya akuntabilitas, kurangnya transparansi, serta tingginya resistensi terhadap perubahan dan inovasi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa birokrasi belum sepenuhnya mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kritis dan membutuhkan layanan yang cepat, adil, dan profesional.

Salah satu pendekatan normatif yang diyakini dapat memperbaiki kondisi ini adalah penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB). Asas ini merupakan prinsip-prinsip dasar dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan publik. AUPB meliputi asas akuntabilitas, transparansi, kepastian hukum, partisipasi, profesionalisme, efisiensi, dan keadilan—semua prinsip ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Meskipun asas-asas tersebut telah diakui secara normatif, implementasinya dalam pelayanan publik kerap kali masih bersifat formalitas dan belum terinternalisasi secara substansial dalam praktik birokrasi sehari-hari.

Oleh karena itu, urgensi penerapan AUPB menjadi semakin penting dalam upaya reformasi birokrasi secara menyeluruh. AUPB tidak hanya menjadi instrumen pengawasan normatif terhadap tindakan administrasi, tetapi juga sebagai pedoman etis dan operasional dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan berpegang pada AUPB, birokrasi diharapkan mampu membentuk sistem pelayanan yang tidak hanya patuh hukum, tetapi juga responsif, efisien, dan berpihak kepada masyarakat. Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis pentingnya penerapan AUPB dalam pelayanan publik sebagai langkah strategis untuk mendorong kinerja birokrasi yang lebih baik dan berintegritas.

¹¹ Wiwik Anggraeni da Imelda Dian Rahmawati. 2024. "Reformasi Birokrasi: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*. 2 (3).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada kajian terhadap peraturan perundang-undangan dan literatur hukum yang relevan.¹² Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).¹³ Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji norma hukum yang mengatur tentang asas pelayanan publik dan birokrasi, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan **Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan**. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami asas-asas pelayanan publik dan relevansinya dalam meningkatkan kinerja birokrasi, dengan mengacu pada teori-teori hukum administrasi dan prinsip *good governance*.

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan publik dan reformasi birokrasi; bahan hukum sekunder, seperti buku, artikel jurnal, dan hasil penelitian yang mendukung analisis; serta bahan hukum tersier, seperti kamus hukum dan ensiklopedia.¹⁴ Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, sedangkan teknik analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif, yakni dengan menguraikan dan menghubungkan norma-norma hukum dengan praktik birokrasi dalam konteks pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana penerapan asas pelayanan publik secara normatif dapat memperkuat tata kelola birokrasi yang akuntabel, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

ANALISIS DAN DISKUSI

Pengertian Pelayanan Publik dan Birokrasi

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

¹² Soekanto, Soerjono, dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali Pers, 2018, hlm.10.

¹³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2018, 93-95.

¹⁴ Hari Sutra Disemadi. 2022. "Lensa Penelitian Hukum: Esai Deskriptif tentang Metodologi Penelitian Hukum." *Journal of Judicial Riview*. 24 (2).

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. Definisi ini menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga merupakan hak konstitusional yang harus dipenuhi secara penuh oleh negara.

Dalam tinjauan akademik administrasi publik, pelayanan publik dipahami sebagai hak dasar warga negara yang perlu dijamin melalui mekanisme pemerintahan yang resmi, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan rakyat. Istilah ini mencerminkan hubungan antara negara sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima layanan, di mana efektivitas, aksesibilitas, serta akuntabilitas menjadi tolok ukur utama keberhasilan penyelenggaraan layanan publik¹⁵ pelayanan publik juga dipandang sebagai wujud tanggung jawab negara dalam menjamin kesejahteraan masyarakat. Negara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan yang adil, tidak diskriminatif, serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Kualitas dan standar pelayanan terutama yang berkaitan dengan kecepatan, kesederhanaan, dan keterjangkauan dijadikan parameter pemeriksaan kinerja birokrasi dalam memastikan hak masyarakat terpenuhi secara optimal.¹⁶

Pasca reformasi tahun 1998-1999 pemerintah Indonesia berbenah dalam memperbaiki sistem pemerintahan yang selama pemerintahan orde baru cenderung sentralistik terpusat secara penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan sentralistik kemudian dirubah menjadi sistem desentralisasi dengan penguatan pemerintah daerah yang diberi kewenangan oleh pusat untuk menjalani urusan pemerintahannya sebagaimana tertuang dalam undang-undang pemerintah daerah. Agenda reformasi kemudian menjadi dasar dalam melakukan reformasi birokrasi dalam sistem pemerintahan, hal ini dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih serta pelayanan yang baik. Reformasi birokrasi mempunyai perjalanan panjang setelah peralihan kekuasaan orde baru. Banyak kemajuan yang telah dicapai pemerintah, namun upaya ini masih membutuhkan komitmen, pengawasan, dan inovasi yang berkelanjutan untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, efektif, dan melayani masyarakat secara

¹⁵ Saifurruuhaidi. 2023. " Birokrasi dalam Perspektif Administrasi Publik: Tantangan dan Peluang". Jurnal Perspektif. 2(6).

¹⁶ Yuliana. 2021. "Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak Kalimantan Barat". *Jurmafis: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 10 (2).

maksimal.¹⁷

Birokrasi dipahami sebagai struktur dan sistem pemerintahan yang secara formal dan sistematis dirancang untuk menjalankan kebijakan publik serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sistem ini terdiri dari susunan hirarkis, prosedur tertulis, dan peran-peran administratif yang saling terintegrasi, dengan tujuan memastikan pelaksanaan tugas publik berjalan secara efisien dan akuntabel. Weber menggambarkan birokrasi sebagai bentuk organisasi modern yang paling rasional dan efisien untuk menjalankan pemerintahan yang sistematis dan dapat diprediksi.¹⁸

Sebagai sistem kerja pemerintahan, birokrasi memiliki fungsi utama menjalankan aturan negara serta menjamin bahwa hak-hak warga negara atas pelayanan publik terpenuhi. Dalam implementasinya, birokrasi bertindak sebagai penghubung antara regulasi formal dan praktik kerja administratif di lapangan. Menurut studi di Indonesia, fungsi birokrasi tidak hanya administratif tetapi juga strategis sebagai penasihat kebijakan, implementator, dan evaluator kinerja pemerintahan daerah.¹⁹

Birokrasi juga secara intrinsik berkontribusi pada efektivitas pelayanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa sistem birokrasi yang sistematis dan terstruktur memungkinkan integrasi kebijakan dan pelaksanaan di tingkat lapangan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Namun, bila struktur birokrasi terlalu kaku atau prosedural, maka profesionalisme pelayanan publik termasuk kecepatan, transparansi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat saatnya perlu dioptimalkan dalam konteks reformasi birokrasi.²⁰

Dalam kehidupan bernegara, birokrasi memiliki peran strategis sebagai pelayan publik yang memfasilitasi penyediaan barang, jasa, dan administrasi bagi masyarakat. Struktur birokrasi yang sistematis mencakup hirarki formal, prosedur tertulis, dan peran administratif yang terintegrasi. Hal ini memungkinkan pelaksanaan fungsi publik berjalan secara efisien dan akuntabel.

Fungsi utama birokrasi meliputi: pertama, penyusunan kebijakan publik; kedua, implementasi kebijakan; ketiga, evaluasi; dan keempat, penyediaan layanan langsung

¹⁷ Dinnur Garista Wirawan dan Muhammad Baharuddin. 2025. "Penerapan Good Governance dalam Reformasi Birokrasi untuk Peningkatan Layanan Publik di Indonesia". *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*. 5 (1).

¹⁸ Ade Putra et al, *Reformasi Administrasi Publik*, Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2023, hlm. 38

¹⁹ Avrina Dwijayanti. 2021. "Fungsi Birokrasi sebagai Penasihat Kebijakan: Studi Fenomenologis pada Pemerintah Daerah". *Jurnal Administrasi Publik*. 17(1) (2021).

²⁰ Wawan Risnawan. 2017. "Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik". *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. 4 (1).

kepada warga. Studi menunjukkan bahwa kinerja birokrasi yang efektif menjadi fondasi bagi tercapainya pelayanan publik yang layak dan prima. Tanpa birokrasi yang kuat, tata kelola pemerintahan yang bertanggung jawab dan berpihak kepada kepentingan publik sulit diwujudkan.²¹ Birokrasi bertindak sebagai ujung tombak pelaksanaan kebijakan mulai dari formulasi hingga tingkat layanan masyarakat. Sebagai sistem formal yang menjalankan regulasi, birokrasi menjadi penentu pelayanan publik sampai masyarakat secara langsung menikmati manfaatnya. Dengan demikian, kualitas struktur dan prosedur birokrasi merupakan prediktor utama efektivitas dan kepuasan publik.²²

Pengertian Asas - Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB)

Di dalam bahasa Belanda istilah asas-asas umum pemerintahan yang baik ini dikenal dengan istilah "*Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur*" atau sering disingkat ABBB. Di dalam bahasa Perancis dikenal dengan istilah "*Les Principaux Generaux du Droit Coutumier Publique*". Di Negara Inggris, dikenal dengan sebutan "*The Principal of Natural Justice*" atau "*The General Principles of Good Administration*". Di Negara Jerman sering disebut dengan istilah "*Allgemeine Grundsätze der Ordnungsgemäßen Verwaltung*".²³

AAUPB sering disebut pula sebagai prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik. Pada dasarnya asas-asas ini merupakan aturan hukum publik yang wajib dipatuhi oleh pengadilan ketika menerapkan hukum positif. Meskipun awalnya merupakan komponen hukum tidak tertulis, AUPB merupakan subkategori unik dari hukum umum dan dianggap sebagai sumber hukum formal dalam hukum administrasi. Badan-badan administrasi negara harus mematuhi AUPB sekaligus menjunjung tinggi asas legalitas, salah satu prinsip dasar negara hukum, dalam menjalankan tugas dan wewenangnya di bidang administrasi publik.

AUPB merupakan salah satu sumber hukum, dalam hal ini hukum administrasi negara. Jazim hamidi menjelaskan makna AUPB sebagai berikut:

1. Etika adalah nilai inti dari tata pemerintahan yang baik, dan etika ini hidup dan berkembang dalam konteks hukum administrasi negara;

²¹ Mursalin, Nurasia Natsir, dan Muhammad Anas. 2024. "Efektivitas Reformas Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik". SRJ; Student Research Jurnal. 2(4).

²² Dewi Anggraini dan Syaifuddin Islami. 2024. "Keterlibatan Birokrasi dalam penyusunan Kebijakan tentang Pengelolaan Sampah di Kota Padang". Ensiklopedia of Journal. 6 (3).

²³ Jazim Hamidi, Penerapan Asas-asos Umum Penyelenggoroan Pemerintohan yang Layak di Lingkungan Peradilan Administrasi indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999, hlm. 17-21.

2. Asas-asas umum pemerintahan yang baik berfungsi sebagai pedoman bagi pejabat administrasi negara dalam menjalankan fungsinya, merupakan alat uji bagi hukum administrasi dalam menjalankan tugasnya, sebagai standar hukum untuk mengevaluasi tindakan administratif (*beschikking*), dan sebagai dasar bagi penggugat untuk mengajukan gugatan;
3. Sebagian besar dari asas-asas umum pemerintahan yang baik masih masih abstrak dan tidak tertulis, yang berasal dari realitas masyarakat; dan
4. Sebagai asas yang lain telah dikodifikasi menjadi undang-undang dan tersebar di beberapa peraturan perundang-undangan. Meskipun beberapa prinsip ini telah dikodifikasi menjadi undang-undang, prinsip-prinsip tersebut tetap menjadi asas hukum.²⁴

Mengenai penyebutan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) di Indonesia, sebelum dikeluarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan masih beraneka ragam. Para ahli ada yang menyebut dengan istilah asas-asas umum pemerintahan yang layak, asas-asas umum pemerintahan yang patut, asas-asas pemerintahan yang bersih dan wajar, asas-asas hukum umum bagi penyelenggaraan administrasi negara yang layak.

AUPB baru di akui secara formal di Indonesia setelah diundangkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Rumusan AUPB dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 10 ayat (1) dan ayat (2). Pasal tersebut menyatakan bahwa:

- (1) AUPB yang dimaksud dalam Undang-Undang ini meliputi asas:
 - a. Kepastian hukum;
 - b. Kemanfaatan;
 - c. Ketidakberpihakan;
 - d. Kecermatan;
 - e. Tidak menyalahgunakan kewenangan;
 - f. Keterbukaan;
 - g. Kepentingan umum; dan

²⁴ Hikma Dian Sari. 2022. "Asas dan Fungsi Pemerintahan: Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) serta Fungsi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik". https://www.academia.edu/download/101920520/Asas_dan_Fungsi_Pemerintahan.pdf__filename_UTF-8Asas_20dan_20Fungsi_20Pemerintahan.pdf (diakses pada Senin, 4 Agustus 2025 17.15)

h. Pelayanan yang baik

- (2) Asas asas umum lainnya di luar AUPB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diterapkan sepanjang dijadikan dasar penilaian hakim yang tertuang dalam putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap

Fungsi dan Peran AUPB Dalam Pelayanan Publik

Awalnya, AUPB semata-mata berfungsi sebagai sarana perlindungan hukum dan digunakan sebagai instrumen untuk memperkuat perlindungan hukum warga negara terhadap tindakan pemerintah. AUPB berfungsi sebagai pedoman atau panduan bagi pejabat pemerintah atau administrasi dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam konteks ini, Muin Fahmal mengemukakan bahwa AUPB sebenarnya merupakan pedoman bagi badan-badan negara dalam menjalankan tugasnya. Pedoman ini diperlukan untuk memastikan bahwa tindakan-tindakan tersebut sejalan dengan tujuan akhir hukum.²⁵

AUPB serupa dengan rambu lalu lintas dan imbauan perjalanan sebagai jembatan yang memperlancar hubungan pemerintahan yaitu antara pemerintah dan yang diperintah atau warga masyarakat. AAUPB juga berfungsi sebagai dasar penilaian dan tindakan administratif, serta norma hukum tidak tertulis untuk tindakan pemerintah. Dalam perkembangannya, AAUPB telah memperoleh makna dan fungsi berikut:

- a. Bagi administrasi negara, AUPB berfungsi sebagai pedoman dalam penafsiran dan penerapan ketentuan hukum yang samar, tidak jelas, atau ambigu. Kecuali itu sekaligus membatasi dan menghindari kemungkinan administrasi negara mempergunakan *freies ermessen* melakukan kebijakan yang jauh menyimpang dari ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, administrasi negara diharapkan terhindar dari perbuatan *onrechtmatige daad*, *detournement de pouvoir*, *abus de droit*, dan *ultravires*.
- b. Bagi warga negara, sebagai pencari keadilan, AUPB dapat digunakan sebagai dasar upaya hukum sesuai dengan pasal 53 UU No. 5 Tahun 1986.
- c. Bagi Hakim TUN, AUPB dapat digunakan sebagai alat untuk meninjau dan membatalkan keputusan yang dibuat oleh badan atau Pejabat TUN.

²⁵ Agustin Widjiastuti. 2017. "Peran AAUPB dalam Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari KKN". *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. 22 (2).

- d. AUPB juga bermanfaat bagi lembaga legislatif dalam menyusun suatu Undang-Undang.

Idealnya, semua layanan pemerintahan sebenarnya dibiayai sendiri oleh rakyat sendiri melalui sistem asuransi dan pajak yang fokus utamanya adalah mendorong investasi pada rakyat. Konsep negara kesejahteraan merupakan hasil penerapan sistem ekonomi yang mandiri, produktif dan efisien dimana pendapatan individu memungkinkan penduduk untuk menabung setelah kebutuhan dasar mereka terpenuhi melalui pelayanan publik gratis yang disediakan oleh pemerintah. Oleh karena itu, untuk mencapai cita-cita negara kesejahteraan (*welfare state*) tersebut pelayanan publik (*publik service*) harus terjamin kualitasnya. Harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas dan cepat, serta biaya yang wajar merupakan inti dari pengembangan tata kelola pemerintahan.²⁶ Harapan dan tuntutan ini muncul dari kesadaran bahwa warga negara berhak atas layanan yang baik dan bahwa pemerintah berkewajiban untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas.

Pemerintah berkewajiban untuk memenuhi hak masyarakat yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Dengan demikian, fungsi pelayanan publik tidak lain adalah tugas pemerintah dan negara untuk menjamin kesejahteraan rakyat Indonesia sebagaimana diamanatkan oleh UUD 1945. Penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan efektif memang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bebas dan Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, yang didasarkan pada asas kepastian hukum, pemerintahan yang sehat, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalisme, dan akuntabilitas.

Hubungan hukum antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat harus diatur secara jelas agar masing-masing pihak mengetahui hak dan kewajibannya dalam berhubungan satu sama lain. Sjachran Basah mengemukakan: "Walaupun Administrasi Negara memiliki keleluasaan dalam menentukan kebijakan-kebijakan, tetapi sikap tindaknya itu haruslah dapat dipertanggungjawabkan secara moral kepada Tuhan

²⁶ Sindi Fitria dan Tundjung Herning Sitabuana. 2021. "Penerapan Konsep Welfare State dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Hukum Adigama*. 4 (2).

Yang Maha Esa, dan secara hukum harus memperhatikan batas atas dan batas bawah, dengan memperhatikan UUD 1945 sebagai tolak ukurnya."²⁷

Implementasi AUPB dalam sistem pemerintahan Indonesia akan berjalan lancar dan sukses jika didukung oleh administrasi yang baik dan stabil. AUPB juga harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tujuan:

- 1) Menetapkan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan AUPB dan manajemen yang baik;
- 3) Menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- 4) Menjamin perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menguraikan ruang lingkup AUPB yang berlaku dalam administrasi pemerintahan. AUPB yang dimaksud meliputi asas:

- a) kepastian hukum. asas kepastian hukum merupakan asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, keajegan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.
- b) kemanfaatan. asas kemanfaatan maksudnya manfaat yang harus diperhatikan secara seimbang antara: (1) kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lain; (2) kepentingan individu dengan masyarakat; (3) kepentingan Warga Masyarakat dan masyarakat asing; (4) kepentingan kelompok masyarakat yang satu dan kepentingan kelompok masyarakat yang lain; (5) kepentingan pemerintah dengan Warga Masyarakat; (6) kepentingan generasi yang sekarang dan kepentingan generasi mendatang; (7) kepentingan manusia dan ekosistemnya; (8) kepentingan pria dan wanita.
- c) Ketidakberpihakan. asas ketidakberpihakan adalah asas yang mewajibkan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan

²⁷ S.F. Marbun, *Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: UII Press, 2016, hlm 170.

Keputusan dan/atau Tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif.

- d) Kecermatan asas kecermatan dimaksudkan sebagai asas yang mengandung arti bahwa suatu Keputusan dan/atau Tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan/atau pelaksanaan Keputusan dan/atau Tindakan sehingga Keputusan dan/atau Tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum Keputusan dan/atau Tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan.
- e) Tidak menyalahgunakan kewenangan. asas tidak menyalahgunakan kewenangan adalah asas yang mewajibkan setiap Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan.
- f) Keterbukaan. asas keterbukaan adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.
- g) Kepentingan umum. asas kepentingan umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.
- h) Pelayanan yang baik. asas pelayanan yang baik dimaksudkan sebagai asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penerapan AUPB dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat selain daripada yang disebutkan dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, diuraikan bahwa ruang lingkup AUPB yang berlaku dalam administrasi pemerintahan antara lain:

- (1) Asas Keseimbangan. Asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara hukuman jabatan dan kelalaian atau kealpaan seorang pegawai. Asas ini menghendaki pula adanya kualifikasi yang jelas mengenai jenis-jenis atau kualifikasi pelanggaran atau kealpaan yang dilakukan oleh seseorang. sehingga

memudahkan penerapannya dalam setiap kasus yang ada dan seiring dengan persamaan perlakuan serta sejalan dengan kepastian hukum.

(2) Asas Tidak Mencampuradukkan Kewenangan. Seorang pejabat pemerintahan memiliki wewenang yang sudah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan baik dari segi materi, wilayah, maupun waktu. Aspek-aspek wewenang ini tidak dapat dijalankan melebihi apa yang sudah ditentukan dalam peraturan yang berlaku.

(3) Asas Keadilan dan Kewajaran. Asas keadilan ini menuntut tindakan secara proporsional, sesuai, seimbang, dan selaras dengan hak setiap orang. Sedangkan asas kewajaran menekankan agar setiap aktivitas pemerintah atau administrasi negara memperhatikan nilai-nilai yang berlaku ditengah masyarakat, baik berkaitan dengan agama, moral, adat istiadat, maupun nilai-nilai lainnya.

AUPB dapat dijadikan landasan atau pedoman bagi aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya, sekaligus sebagai alat uji bagi lembaga peradilan dalam menilai tindakan pemerintah ketika ada gugatan dari pihak lain yang dirasakan merugikannya. Dengan kata lain, AUPB secara teoritis sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, berwibawa, dan berkualitas baik di pusat maupun di daerah. Secara yuridis, cerminan pemerintah yang demikian dapat dilihat dari produk hukum yang ditetapkannya, seperti dalam wujud perizinan daerah yang berwawasan lingkungan hidup.

KESIMPULAN

Dianutnya konsep negara kesejahteraan (*welfare state*) menjadikan pemerintah sebagai penanggung jawab kesejahteraan masyarakat. Dalam mewujudkan kesejahteraan tersebut pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik harus memenuhi tujuan yang hendak dicapai dalam pelayanan publik tanpa membedakan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut pemerintah hendaknya menjadikan AUPB sebagai pedoman dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, masyarakat juga dapat menggunakan AUPB untuk mengetahui apa yang menjadi hak dan kewajibannya sehingga tidak terjadi benturan antara pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

AUPB) yang dapat diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik antara lain : asas kepastian hukum, asas kemanfaatan, asas ketidakberpihakan, asas kecermatan, asas tidak menyalahgunakan kewenangan, asas keterbukaan, asas kepentingan umum,

dan asas pelayanan yang baik (sesuai dengan pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan) serta terdapat asas tambahan yaitu : asas keseimbangan, Asas Tidak Mencampuradukkan Kewenangan, dan asas keadilan dan kewajaran.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ade Putra et al. 2023. "Reformasi Administrasi Publik". Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Jazim Hamidi. 1999. "Penerapan Asas-asas Umum Penyelenggaraan Pemerintahan yang Layak di Lingkungan Peradilan Administrasi Indonesia". Bandung: Citra Aditya Bakti.
- S.F. Marbun. 2016. "Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara". Yogyakarta: UII Press.
- Soekanto, Soerjono, dan Mamudji. 2018. "Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat". Jakarta: Rajawali Pers.
- Surjadi. 2012. "Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Bandung: Refika Aditama.

JURNAL

- Agustin Widjiastuti. 2017. "Peran AAUPB dalam Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari KKN". *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. 22 (2).
- Avrina Dwijayanti. 2021. "Fungsi Birokrasi sebagai Penasihat Kebijakan: Studi Fenomenologis pada Pemerintah Daerah". *Jurnal Administrasi Publik*. 17(1) (2021).
- Ayu Okta Rezariski. 2020. "Penerapan Penganggaran Berbasis Kinerja dan Reformasi Birokrasi di Indonesia". *Jurnal Indonesia Sosial Sains (JISS)*. 1 (4).
- Dewi Anggraini dan Syaifuddin Islami. 2024. "Keterlibatan Birokrasi dalam penyusunan Kebijakan tentang Pengelolaan Sampah di Kota Padang". *Ensiklopedia of Journal*. 6 (3).
- Dinnur Garista Wirawan dan Muhammad Baharuddin. 2025. "Penerapan Good Governance dalam Reformasi Birokrasi untuk Peningkatan Layanan Publik di Indonesia". *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*. 5 (1).
- Hari Sutra Disemadi. 2022. "Lensa Penelitian Hukum: Esai Deskriptif tentang Metodologi Penelitian Hukum". *Journal of Judicial Riview*. 24 (2).
- Juwainah Ria dan Rachmat Pramukty Warsoyo. 2023. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik". *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*. 1 (4).
- Lilis Sholihah, Mulianingsih. 2023. "Reformasi Birokrasi (Reposisi dan Penerapan E-Government)". *Jurnal Media Birokrasi*. 5 (1).
- Lisa Medika Yati. 2024. "Transparansi Pelayanan Publik dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Relevansinya dengan Hukum Islam: Studi Kasus Nagari Tapakis, Kecamatan Ulakan Tapakis, Kabupaten Padang Pariaman". *Jurnal*

Hukum Pidana dan Ketatanegaraan Islam. 14 (1).

- Mausa Dwi Nasura. 2025. "Reformasi Birokrasi di Indonesia: Menuju Pelayanan Publik yang Berpusat pada Rakyat". Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja Madura. 2 (1).
- Muhammad Thahir Haning. 2018. "Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan dari Perspektif Administrasi Publik". *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*. 4 (1).
- Mursalin, Nurasia Natsir, dan Muhammad Anas. 2024. "Efektivitas Reformas Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik". *SRJ; Student Research Jurnal*. 2(4).
- Mustanir, Ahmad, Hariyanti Hamid, Nikmat Syarifuddin, dan Rifni. 2019. "Pemberdayaan Kelompok Masyarakat Desa Dalam Perencanaan Metode Partisipatif". *Jurnal Moderat*. 5(3).
- Saifurruuhaidi. 2023. " Birokrasi dalam Perspektif Administrasi Publik: Tantangan dan Peluang". *Jurnal Perspektif*. 2(6).
- Sindi Fitria dan Tundjung Herning Sitabuana. 2021. "Penerapan Konsep Welfare State dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Hukum Adigama*. 4 (2).
- Siti Maryanah, Maldeba Zahra, dan Anita Rahmawati. 2024. "Transformasi Administrasi Publik di Era Digital". *Karimah Tauhid*. 3 (7).
- Umi Purwanti et al. 2025. "Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kinerja Pelayanan Kelurahan Karang Anyar Kota Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*. 7 (2).
- Wawan Risnawan. 2017. "Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik". *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. 4 (1).
- Wiwik Anggraeni da Imelda Dian Rahmawati. 2024. "Reformasi Birokrasi: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*. 2 (3).
- Yuliana. 2021. "Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak Kalimantan Barat". *Jurmafis: Jurnal Ilmu Admnistrasi Negara*. 10 (2).

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

INTERNET

Eko Prasajo, "Membangun Visi Reformasi Birokrasi", <https://fia.ui.ac.id/membangun-visi-reformasi-birokrasi/>. diakses pada 30 Juli 2025.

Hikma Dian Sari. 2022. "Asas dan Fungsi Pemerintahan: Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) serta Fungsi Pemetintahan dalam Pelayanan Publik". https://www.academia.edu/download/101920520/Asas_dan_Fungsi_Pemerintahan.pdf__filename_UTF-8Asas_20dan_20Fungsi_20Pemerintahan.pdf (diakses pada Senin, 4 Agustus 2025 17.15)