

**PENERAPAN ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG
BAIK DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN KEMIJEN, KECAMATAN SEMARANG
TIMUR, KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan

Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum dan Komunikasi

Universitas Katolik Soegijapranata



Disusun Oleh:

Nama : Yemima Octavia

NIM : 17.C1.0033

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Yemima Octavia, Mahasiswa Fakultas HuKum dan Komunikasi Program Studi Ilmu Hukum, NIM 17.C1.0033, Skripsi saya yang berjudul:

“Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang”

Dengan ini menyatakan:

1. Bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi.
2. Bahwa sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi ini seluruhnya merupakan hasil plagiasi, maka saya rela dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan/atau peraturan-peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 29 Juli 2021



Yemima Octavia

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Tugas Akhir: : Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan
Yang Baik Dalam Pelayanan

Publik Di Kantor Kelurahan Kemijen,

Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang

Diajukan oleh : Yemima Octavia

NIM : 17.C1.0033

Tanggal

disetujui : 28 Juli 2021 Telah setuju oleh

Pembimbing 1 : Dr. Y. Endang Wahyati S.H., M.H.

Penguji 1 : Dr. Y. Endang Wahyati S.H., M.H.

Penguji 2 : Yovita Indrayati S.H., M.Hum.

Penguji 3 : Dr. Y. Trihoni

Nalesti Dewi S.H., M.Hum. Ketua Program

Studi : Petrus

Soerjowinoto S.H., M.Hum.

Dekan : Dr. Marcella Elwina Simandjuntak S.H., CN.,
M.Hum.

**LEMBAR PERSETUJUAN
PENERAPAN ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KEMIJEN,
KECAMATAN SEMARANG TIMUR, KOTA SEMARANG
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1)
pada Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata

Disusun oleh:

Yemima Octavia

NIM: 17.C1.0033

Dosen Pembimbing Skripsi


Dr. Endang Wahyati Y., S.H., M.H.

NPP: 058.119.84006

Kepada

FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

2021

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yemima Octavia
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul **“Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata Semarang berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasi tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 29 Juli 2021

Yang menyatakan



Yemima Octavia

ABSTRAK

Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB) merupakan asas-asas atau prinsip-prinsip yang dijadikan dasar untuk penyelenggara pemerintahan dalam menjalankan urusan-urusan publik yang menjadi kewenangannya. Penerapan AUPB diharapkan dapat dilakukan dalam pelayanan publik. AUPB diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Tugas pemerintah yang paling utama yaitu melakukan pelayanan publik bagi masyarakat. Kelurahan merupakan ujung tombak pemerintahan diharapkan mampu memberikan pelayanan publik dengan baik.

Penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode pendekatan secara yuridis sosiologis dan spesifikasi penelitian secara deskriptif analitis. Dalam pengumpulan data di lapangan melalui wawancara dan membuat daftar pertanyaan secara tertulis kepada narasumber dan responden.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang didasarkan pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016, dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 50 Tahun 2016. Mekanisme sistem pelayanan publik terbagi menjadi sistem pelayanan non pertanahan dan sistem pelayanan pertanahan. AUPB yang diterapkan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kemijen adalah asas kepastian hukum, asas ketidakberpihakan, asas kecermatan, asas tidak menyalahgunakan kewenangan, asas keterbukaan, asas kepentingan umum, dan asas pelayanan yang baik. Hambatan-hambatan pelaksanaan AUPB dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kemijen adalah hambatan yuridis, hambatan sosial, dan hambatan teknis. Strategi yang dilakukan adalah AUPB berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, memperbaiki pelayanan publik serta memberikan sosialisasi kepada warga Kemijen.

Kata kunci: Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik, Pelayanan Publik, Kelurahan, Pemerintah.

ABSTRACT

The General Principles of Good Governance (AUPB) are principles that are used as the basis for government administrators in carrying out public affairs under their authority. The implementation of AUPB is expected to be carried out in public services. AUPB is regulated in Law Number 30 of 2014 concerning Government Administration. The main task of the government is to provide public services for the community. Urban Village is the spearhead of the government which is expected to be able to provide good public services.

This study uses a qualitative research method with a sociological juridical approach and a descriptive-analytical research specification. In collecting data in the field through interviews and making a list of questions in writing to informants and respondents.

The results of this study can be seen that the application of General Principles of Good Governance in public services at the Kemijen Urban Village Office, East Semarang District, Semarang City is based on the applicable laws and regulations, namely Law Number 30 of 2014, Law Number 25 of 2009, Regulation of the Mayor of Semarang Number 90 of 2016, and Regulation of the Mayor of Semarang Number 50 of 2016. The mechanism of the public service system is divided into a non-land service system and a land service system. The AUPB applied in public services at the Kemijen Urban Village Office is the principle of legal certainty, the principle of impartiality, the principle of accuracy, the principle of not abusing authority, the principle of openness, the principle of public interest, and the principle of good service. Barriers to the implementation of AUPB in public services at the Kemijen Urban Village Office are juridical barriers, social barriers, and technical barriers. The strategy carried out is that AUPB is guided by the applicable laws and regulations, improves public services, and provides socialization to Kemijen residents.

Keywords: General Principles of Good Governance, Public Service, Urban Village, Government.

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang”. Skripsi yang dibuat oleh penulis ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Hukum di Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Negara Indonesia adalah negara demokrasi, sehingga kita sebagai warga neegara Indonesia dapat menyuarakan aspirasi mengenai pemerintahan yang berjalan. Pemerintahan yang paling dekat dengan lingkungan tempat tinggal kita adalah Kelurahan. Pemerintahan akan bejalan dengan baik jika sesuai dengan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik. Tugas utama dari pemerintah adalah melakukan pelayanan publik. Warga Kelurahan Kemijen merasa Lurah yang saat ini memerintah belum melaksanakan peninjauan ke setiap RW yang ada di Kelurahan Kemijen, mereka memberikan saran supaya Lurah lebih aktif lagi dengan sering melakukan kunjungan di setiap RW yang ada di Kelurahan Kemijen. Masyarakat berharap penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam pelayanan publik di Kelurahan Kemijen dapat terlaksana.

Penulis memahami tanpa adanya bantuan dalam bentuk tenaga, doa, dan bimbingan dari semua pihak akan sangat sulit menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan dan dukungan kepada Bapak dan Ibu:

1. Dr. Marcella Elwina Simandjuntak S.H., CN., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang;
2. Petrus Soerjowinoto S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Katolik Soegijapranata;
3. Dr. Y. Endang Wahyati S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing selama penyusunan skripsi ini;
4. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Hukum yang telah memberikan ilmu kepada Penulis selama Penulis masih berstatus sebagai mahasiswa Fakultas Hukum dan Komunikasi.
5. Staff Pengajaran Fakultas Hukum, Pak Bowo, Mbak Mega, Mba Indra, Pak Agus, Bu Puji, Mba Ika, yang membantu Penulis terutama dalam hal administrasi selama perkuliahan.
6. Seluruh staff Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur yang telah membantu saya dalam memberikan data guna penelitian penulisan skripsi ini.
7. Papa, Mama serta Keluarga Besar yang telah mendukung dan mendoakan saya mulai dari awal kuliah hingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya.
8. Teman-teman support system Penulis Melly Ana Dewi, Christine Setiawati, Vanessa Christi, Wanda Swantini, Novita Chairunissa, Ignatia Monica.
9. Teman-teman Gereja saya Youth Koinonia yang selalu setia mendukung dalam doa.
10. Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Program Studi –Ilmu Hukum tahun 2019/2020 dan Teman-teman Kampus tercinta Universitas Katolik

Soegijapranata yang telah membuat banyak kenangan manis selama masa perkuliahan.

11. Semua pihak yang memberikan bantuan, inspirasi, semangat dan doa bagi penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semarang, 29 Juli 2021



Yemima Octavia



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
1. Metode Pendekatan	9
2. Spesifikasi Penelitian	10
3. Objek Penelitian	10
4. Teknik Pengumpulan Data	10
5. Teknik Pengolahan dan Penyajian	13
6. Metode Analisis Data	14
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Pemerintah dan Pemerintahan	16
B. Pemerintahan Kelurahan	18
C. Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB)	26
1. Pengertian Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik	26
2. Rumusan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik Menurut Para Ahli 28	
3. Fungsi dan Arti Penting Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik	31

4. Macam-Macam Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik	33
D. Pelayanan Publik	35
1. Pengertian Pelayanan Publik	35
2. Asas Pelayanan Publik	36
3. Faktor-faktor Pelayanan Publik	37
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	38
5. Optimalisasi Pelayanan Publik	41
6. Kinerja Pelayanan Publik	42
7. Standar Pelayanan Publik	45
8. Klasifikasi Pelayanan Publik	48
9. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	50
10. Pelayanan Publik dalam Konsep <i>Good Governance</i>	51
E. Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik	53
BAB III	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Gambaran Umum Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang	55
2. Hasil Wawancara dengan Narasumber	70
3. Hasil Wawancara dengan Responden Penelitian	72
B. Pembahasan	75
1. Ketentuan tentang Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB) dalam Pelayanan Publik	75
2. Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang	93
BAB IV	111
PENUTUP	111
A. Kesimpulan	111
B. SARAN	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	121