



JUSTICES: Journal of Law

Vol. 2 No. 1 (2023) ISSN : 2964-5107

Journal website: <https://justices.pdfaii.org>

Research Article

Optimalisasi Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) Pengadilan Tata Usaha Negara Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik

Ayub, Arif Wibowo

Institut Agama Islam Negeri Pontianak

Copyright © 2023 by Authors, Published by JUSTICES: Journal of Law. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : November 18, 2022

Revised : December 21, 2022

Accepted : January 25, 2023

Available online : February 18, 2023

How to Cite: Ayub, & Arif Wibowo. (2023). Optimalisasi Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) Pengadilan Tata Usaha Negara Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik. *JUSTICES: Journal of Law*, 2(1), 14–20. <https://doi.org/10.58355/justices.v2i1.6>

Corresponding Author: Email: ayub26060@gmail.com (Ayub)

Optimization of Complaint Handling (*Whistleblowing System*) of the State Administrative Court Towards Good Governance.

Abstrak. The issuance of state administrative decisions, the State Administrative Court has the responsibility and authority to examine, decide, and resolve cases of first instance between individuals or civil legal entities and state administrative bodies or officials, both at the center and at the regional center, including disputes. employment based on the relevant laws and regulations. One of the efforts that must be made in improving public services is the One Stop Integrated Service System (PTSP). In terms of the realization of a clean and corruption-free government, there are still many things that must be resolved in terms of eradicating corruption. This is shown, among others, from Transparency International data in 2009, Indonesia's Corruption Perception Index (CPI) is still low (2.8 out of 10). This condition reflects that there are still problems in the administration of government, such as the quality of the bureaucracy, public services, and the competence of government officials. The

government bureaucracy must be managed based on the principles of good and professional governance. The bureaucracy must fully serve the interests of the people and work to provide excellent, transparent, accountable and free services from corruption, collusion and nepotism (KKN).

Keywords: Complaint Handling (Whistleblowing System), State Administrative Court Towards, Governance.

Abstrak. Dikeluarkannya putusan tata usaha negara, Peradilan Tata Usaha Negara mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara tingkat pertama antara orang perseorangan atau badan hukum perdata dengan badan atau pejabat tata usaha negara, baik di pusat maupun di pusat daerah, termasuk perselisihan ketenagakerjaan berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dalam hal perwujudan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, masih banyak hal yang harus diselesaikan dalam kaitan pemberantasan korupsi. Hal ini antara lain ditunjukkan dari data Transparency International pada tahun 2009, Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Indonesia masih rendah (2,8 dari 10). Kondisi ini mencerminkan masih adanya permasalahan dalam penyelenggaraan pemerintahan, seperti kualitas birokrasi, pelayanan publik, dan kompetensi aparat pemerintah. Birokrasi pemerintah harus dikelola berdasarkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dan profesional. Birokrasi harus sepenuhnya mengabdikan pada kepentingan rakyat dan bekerja untuk memberikan pelayanan prima, transparan, akuntabel, dan bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Kata kunci: Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System), Pengadilan Tata Usaha Negara Menuju, Tata Kelola Pemerintahan.

PENDAHULUAN

Dalam rangka mengatur kelompok masyarakat yang mempunyai cita-cita dan kegiatan dalam hubungannya dengan Negara atas dasar tatanan nilai, norma, dan peraturan sebagai bentuk kebijakan dan kebijakan, anggota masyarakat yang mempunyai kepentingan dan tujuan berupa masyarakat organisasi memilih pemimpin. Terdapat gagasan tentang pemerintahan dan pemerintahan dalam mengatur, mengendalikan, dan melaksanakan urusan pemerintahan dalam suatu organisasi pemerintahan yang diciptakan dengan aspek kehidupan politik, administrasi, hukum, ekonomi, dan sosial budaya.¹

Pergeseran paradigma pemerintah tersebut merupakan upaya untuk lebih baik lagi, khususnya dalam melayani masyarakat. Pemerintahan yang terdesentralisasi dengan mentalitas kewirausahaan telah menggantikan pemerintahan yang ketat dan terpusat yang ada sebelumnya. perubahan orientasi pelayanan sebagai sarana untuk meningkatkan standar pelayanan. Untuk tercapainya pelayanan publik yang baik, dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Baik secara internal maupun internasional, peningkatan kualitas pelayanan publik dilaksanakan secara komprehensif dan terintegrasi, sehingga diperlukan pengelolaan yang efektif.²

¹ Tjahja Abd Halil Hi.Ibrahim and Supriatna, *Epistemologi Pemerintahan Paradigma Manajemen, Birokrasi, Dan Kebijakan Publik, Gramasurya*, 2019.

² LKJIP, 'LKJIP Tahun 2021 Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta', 2021 <<https://doi.org/10.47655/dialog.v44i1.470>>.

Asas umum penyelenggaraan negara tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Prinsip-prinsip tersebut meliputi kejelasan hukum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalisme, dan akuntabilitas. Prinsip-prinsip partisipasi, penegakan hukum, transparansi, kesetaraan, ketanggapan, kejelian, akuntabilitas, pengawasan, efisiensi dan efektivitas, serta profesionalisme diperlukan untuk mengembangkan pemerintahan yang baik sementara itu. Kemudian, visi, tujuan, dan program mewujudkan Indonesia yang aman, adil, dan makmur melalui program peningkatan pengawasan untuk menjamin akuntabilitas, transparansi, dan peningkatan kinerja aparatur negara menegaskan kembali prinsip akuntabilitas.

Dikeluarkannya putusan tata usaha negara, Peradilan Tata Usaha Negara mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara tingkat pertama antara orang perseorangan atau badan hukum perdata dengan badan atau pejabat tata usaha negara, baik di pusat maupun di daerah, termasuk perselisihan ketenagakerjaan berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait.

Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) dan peraturan turunannya adalah regulasi atau pedoman utama dalam manajemen pelayanan informasi publik. Maka dengan mengimplementasikan regulasi KIP ini diharapkan tercapainya tujuan-tujuan yang dijiwai asas demokrasi.

Pelayanan masyarakat adalah suatu kegiatan seseorang maupun kelompok dalam suatu instansi atau perusahaan tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik sangat penting karena menyangkut kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Apabila tidak diberikan maka tatanan suatu negara akan berdampak langsung maupun tidak langsung. 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.³

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa.⁴

³ Dahyat Daraba, *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (Parang: Leisyah, 2019).

⁴ Lailul Mursyidah and Ilmi Usrotin Chiriyah, *Manajemen Layanan Publik* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020).

Informasi Seputar Layanan Pengaduan Secara Online bertujuan untuk membantu serta memberikan pelayanan maupun informasi kepada masyarakat luas, khususnya para pihak yang berperkara maupun tidak berperkara dan juga sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) Di Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Dibawahnya.

Reformasi birokrasi sedang dikembangkan dan dilaksanakan lebih lambat dari reformasi di bidang politik, ekonomi, dan hukum. Oleh karena itu, pada tahun 2004 pemerintah menegaskan kembali betapa pentingnya menerapkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dan tata kelola yang bersih, yang secara luas diakui sebagai hal yang penting untuk memberikan pelayanan masyarakat yang terbaik. Inisiatif utama pemerintah dalam hal ini adalah perluasan aparatur negara melalui pelaksanaan reformasi birokrasi. Akibatnya, gelombang pertama reformasi birokrasi dilaksanakan secara bertahap pada tahun 2004.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Reformasi yang dilaksanakan sejak krisis multifaset pada tahun 1998, atau selama lebih dari sepuluh tahun, telah berhasil membangun kerangka politik demokrasi di Indonesia. Untuk mewujudkan pemerintahan negara yang dapat berfungsi secara efektif, dilakukan sejumlah modifikasi sistem ketatanegaraan, revitalisasi lembaga-lembaga tinggi negara, dan pemilihan umum (*good governance*). Perbaikan kondisi ekonomi yang dibawa oleh reformasi juga memungkinkan Indonesia untuk mendapatkan kembali tempatnya di antara negara-negara berpenghasilan menengah. Oleh karena itu, Indonesia dianggap sebagai bangsa yang mampu menangani krisis dengan baik. Namun, kondisi tersebut belum mampu menempatkan Indonesia sejajar dengan negara-negara lain, termasuk di Asia dan Asia Tenggara.

Indonesia sebenarnya merupakan salah satu pasar utama bagi investasi internasional. Kekhawatiran publik terhadap kapasitas birokrasi dan akuntabilitas kinerja terus muncul. Pada skala -2,5 untuk yang terburuk dan 2,5 untuk yang terbaik, Indonesia menerima skor -0,43 pada tahun 2004, -0,37 pada tahun 2006, dan -0,29 pada tahun 2008 dari evaluasi efektivitas tata kelola Bank Dunia. Skor ini, yang meningkat menjadi -0,29 pada tahun 2008, bagaimanapun juga menunjukkan bahwa kemampuan kelembagaan dan efektivitas tata kelola negara tersebut lebih rendah daripada negara tetangganya. Keadaan ini menunjukkan bahwa masih terdapat persoalan tentang bagaimana pemerintahan dijalankan, antara lain efektivitas birokrasi, standar pelayanan publik, dan kualifikasi pegawai pemerintah. Selain itu, menurut evaluasi Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), hanya 24% instansi pemerintah yang dianggap akuntabel pada tahun 2009. Ilustrasi di atas menggambarkan bagaimana struktur birokrasi kita saat ini.

Proses reformasi birokrasi sedang berlangsung, dan setiap tahapan menghasilkan perbaikan birokrasi. Hal-hal berikut diharapkan dapat diperkuat pada tahun 2014: a. pemerintahan yang efektif, bebas dari nepotisme, kolusi, dan korupsi;

b. standar pelayanan publik yang tinggi; c) Efektivitas dan akuntabilitas proses birokrasi. d. Sistem pengangkatan dan peningkatan personel yang berbasis kompetensi, transparan, dan mampu mendorong mobilitas personel antar daerah, antar pusat, dan antar pusat dan daerah, serta memperoleh gaji dan jaminan kesejahteraan yang sepadan, mendukung profesionalisme sumber daya manusia. aparatur sumber daya. Diharapkan tahun 2019 dapat mewujudkan terwujudnya pemerintahan yang layak, bersih, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Selain itu, pelayanan publik yang diberikan diharapkan sesuai dengan harapan masyarakat, harapan bangsa Indonesia yang lebih maju dan mampu bersaing dalam dinamika global yang semakin kompetitif, dan peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi, serta sumber daya manusia aparatur. dan budaya. standar yang menunjukkan keunggulan dan kehandalan yang lebih tinggi. Diharapkan pada tahun 2025 telah tercapai good governance dan birokrasi pemerintahan yang kompeten, jujur, dan melayani masyarakat serta negara.

Pelayanan publik belum mampu memenuhi hak-hak dasar warga negara dan penduduk atau sesuai dengan kepentingan semua lapisan masyarakat. Penyediaan layanan publik telah gagal memenuhi apa yang diharapkan oleh negara berpenghasilan menengah yang semakin berkembang dan persaingan global yang semakin ketat. Birokrasi yang efisien, sukses, produktif, dan profesional belum sepenuhnya didukung oleh pola pikir (mind-set) dan budaya kerja (culture-set) para birokrat. Selain itu, birokrat belum menghasilkan peningkatan kinerja (better performance), belum berorientasi pada hasil, dan belum benar-benar memiliki pola pikir yang melayani masyarakat (*outcomes*).

PTUN menggunakan aplikasi teknologi informasi terintegrasi, yaitu aplikasi Sistem Informasi Penyidikan Perkara (SIPP), untuk menangani perkara. Terakhir, Mahkamah Agung mengeluarkan Perintah Mahkamah Agung (Perma) Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penanganan Perkara Elektronik. Regulasi tersebut merupakan bentuk kembalinya penyelenggaraan peradilan dari konvensional ke sistem elektronik. Dengan penggunaan sistem peradilan elektronik melalui aplikasi elektronik ke pengadilan, akan lebih mudah bagi pencari keadilan untuk mengajukan gugatan atau permohonan tanpa harus hadir di pengadilan, untuk memanggil panggilan melalui sarana elektronik yang tidak memerlukan biaya. , jika disetujui oleh para pihak, untuk mengajukan jawaban, replika, duplikat, dan kesimpulan secara elektronik dari mana saja tanpa perlu ke pengadilan, segala sesuatu yang telah diadili adalah dalam rangka penyelenggaraan sistem peradilan yang sederhana, murah, transparan, dan modern.

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 (satu) sampai 5 (lima) tahun. Pengadilan Tata Usaha berusaha mengidentifikasi apa yang akan dilaksanakan oleh organisasi dalam memenuhi visi dan misinya dalam memformulasikan tujuan ini dengan mempertimbangkan sumber daya dan kemampuan yang dimiliki. Lebih dari itu, perumusan tujuan ini juga akan memungkinkan Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta untuk mengukur sejauh mana visi dan misi telah dicapai.

Rumusan tujuan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Terwujudnya kepercayaan masyarakat terhadap system peradilan melalui proses peradilan yang pasti, transparan dan akuntabel.
2. Terwujudnya penyederhanaan proses penanganan perkara melalui Pemanfaatan teknologi informasi.
3. Terwujudnya peningkatan akses peradilan bagi masyarakat miskin dan terpinggirkan.
4. Terwujudnya pelayanan prima bagi masyarakat pencari keadilan.

Untuk menjabarkan tujuan dengan hasil yang terukur maka dibuatlah sasaran Strategis, dimana pada tahun 2019 telah mengalami penambahan Tingkat Kepatuhan terhadap putusan Pengadilan sehingga sasaran tahun 2020 – 2024 telah mengalami perubahan sebagai berikut :

1. Peningkatan Penyelesaian Perkara
2. Peningkatan tertib Administrasi Perkara
3. Peningkatan Aksebilitas Masyarakat yang terpinggirkan terhadap Peradilan (*Acces To Justice*)
4. Peningkatan Kepatuhan terhadap putusan pengadilan

Dengan Indikator Kinerja Utama yang dibutuhkan atas keberhasilan sasaran strategis dalam mencapai tujuan adalah :

1. Terwujudnya proses peradilan yang pasti, transparan dan akuntabel.
2. Peningkatan Efektifitas Pengelolaan Penyelesaian Perkara
3. Meningkatkan Akses Peradilan bagi Masyarakat Miskin dan Terpinggirkan
4. Meningkatkan Kepatuhan Terhadap Putusan Pengadilan

Pada indikator kinerja ini Pengadilan Tata Usaha berusaha mengambil keputusan secara adil bagi kedua belah pihak sehingga tidak menimbulkan upaya hukum lainnya dengan tingkat keberhasilan Presentase Jumlah perkara yang tidak mengajukan Upaya Hukum dengan Jumlah Putusan Perkara. e. Indeks responden pencari keadilan yang puas terhadap layanan peradilan. untuk mengetahui seberapa jauh tingkat pelayanan Pengadilan Tata Usaha bagi para Pencari keadilan maka duatlah survei berdasarkan PERMENPAN Nomor 21 KEP/25/M.PAN/2 /2004 tanggal 25 februari 2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dan PERMENPAN RB No. 16 tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik.

PENUTUP

Birokrasi pemerintah harus dikelola berdasarkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dan profesional. Birokrasi harus sepenuhnya mengabdikan pada kepentingan rakyat dan bekerja untuk memberikan pelayanan prima, transparan, akuntabel, dan bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Semangat inilah yang mendasari pelaksanaan reformasi birokrasi pemerintah di Indonesia. Pelaksanaan reformasi birokrasi pemerintah harus mampu mendorong perbaikan dan peningkatan kinerja birokrasi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Kinerja akan

meningkat apabila ada motivasi yang kuat secara keseluruhan, baik di pusat maupun di daerah. Motivasi akan muncul jika setiap program/kegiatan yang dilaksanakan menghasilkan keluaran (output), nilai tambah (value added), hasil (outcome), dan manfaat (benefit) yang lebih baik dari tahun ke tahun, disertai dengan sistem reward dan punishment yang dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Halil Hi.Ibrahim, Tjahja, and Supriatna, *Epistemologi Pemerintahan Paradigma Manajemen, Birokrasi, Dan Kebijakan Publik, Gramasurya*, 2019
- Daraba, Dahyat, *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (Parang: Leisyah, 2019)
- Dedi, & Roni Nurhidayat. (2022). Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi Melalui Peran Serta Masyarakat. *JUSTICES: Journal of Law*, 1(1), 10–21. <https://doi.org/10.58355/justices.viii.2>
- LKJIP, 'LKJIP Tahun 2021 Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta', 2021 <<https://doi.org/10.47655/dialog.v44i1.470>>
- Mursyidah, Lailul, and Ilmi Usrotin Chiriyah, *Manajemen Layanan Publik* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020)
- Safaria, Anne Friday, *Management Pelayanan Informasi Publik*, 2020