

FUNGSI FILSAFAT HUKUM DALAM PEMBENTUKAN ATURAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERKEADILAN

Zulhizah Febriansyah*

Prodi Magister Hukum, Sekolah Pascasarjana, Universitas Nasional, Indonesia
fzuhizah@gmail.com

Surajiman Perkasa

Prodi Magister Hukum, Sekolah Pascasarjana, Universitas Nasional, Indonesia
surajiman.perkasa@gmail.com

ABSTRACT

Legal philosophy in Indonesia has a very large function and role in the formation of positive law in Indonesia. In terms of forming public service regulations, this cannot be separated from the role of legal philosophy which is able to see the need for law in society. Good public service is a right and a desire for every citizen, especially in the concept of a welfare state which prioritizes the realization of social welfare and justice, but currently there are still many maladministrations that cause harm to society. For this reason, the function of legal philosophy is needed in making good public service regulations as a means of realizing justice and social welfare. There are at least three elements that must be met for the realization of good public service, namely 1) openness, 2) supervision, 3) fairness. Transparency is needed so that the public is aware of the government's work plan and supervises it so that irregularities do not occur. Meanwhile, to realize justice, the process of making regulations or policies must be carried out through the following stages: formulation of problems, policy agendas, selection of alternative policies, and determination of policies as a system that must be fulfilled together. It takes cooperation between the government and society to make it happen.

Keywords: *Philosophy of law, Rule Formation, Public Service.*

ABSTRAK

Filsafat Hukum di Indonesia mempunyai Fungsi dan Peranan yang begitu besar dalam pembentukan hukum positif di Indonesia. Dalam hal pembentukan aturan Pelayanan publik itu tidak terlepas dari peranan filsafat hukum yang mampu melihat kebutuhan hukum dalam masyarakat. Pelayanan publik yang baik merupakan hak dan dambaan bagi setiap warga negara, terutama dalam konsep welfare state yang mengutamakan terwujudnya kesejahteraan dan keadilan masyarakat, namun saat ini masih banyak terjadi maladministrasi yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Untuk itu perlunya fungsi dari filsafat hukum dalam pembuatan aturan pelayanan publik yang baik sebagai sarana mewujudkan keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Paling tidak ada tiga unsur yang harus dipenuhi untuk terwujudnya pelayanan publik yang baik, yaitu 1) keterbukaan, 2) pengawasan, 3) keadilan. Keterbukaan diperlukan agar masyarakat mengetahui rencana kerja pemerintah dan melakukan pengawasan agar tidak terjadi penyimpangan. Sementara itu, untuk mewujudkan keadilan, maka proses pembuatan peraturan atau kebijakan harus dilakukan melalui tahapan: perumusan masalah, agenda kebijakan, pemilihan alternatif kebijakan, dan penetapan kebijakan sebagai sebuah sistem yang harus dipenuhi secara bersama. Perlu kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkannya.

Kata Kunci: Filsafat huum, Pembentukan Aturan, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Filsafat sendiri pertama kali dalam sejarah menjadi suatu yang diprdebatkan. Ada yang mengatakan bahwa filsafat pertamakali oleh Heraklitos (540-480) ada pula yang mengatakan pertamakali oleh Pythagoras (Amsal Bakhtiar, 2004). Filsafat itu sendiri mempelajari permasalahan tertentu dengan cara tertentu pula. Permasalahan tersebut meliputi persoalan yang terdalam dan terpenting yang telah ditemukan oleh filsuf. Diantaranya dibahas soal hakikat sejati manusia, cara kita berpikir, hakikat realitas, serta kemampuan kita mengetahui realitas tersebut dan sekumpulan persoalan terkait satu sama lain (Peter Gibson, 2020). Filsafat merupakan usaha manusia secara rasional dan sistematis mencari pemecahan atau pemecahan atau jawaban atas persoalan yang menyangkut alam semesta dan kehidupan manusia. Hal ini dimungkinkan karena segala sesuatu yang adan dan yang mungkin ada merupakan objek material filsafat, objek formalnya yaitu menyelidiki segala sesuatu guna mengerti hakikatnya sedalam-dalamnya (Burso, H.A. 2003).

Pembicaraan mengenai pelayana publik memang bukan merupakan hal yang baru, namun hal ini selalu menarik untuk dibahas. Jika kita dalam, dalam konsep good governance terdapat banyak unsur, namun penulis akan membatasi hanya pada keterkaitannya dengan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan pelayanan publik yang baik merupakan hak dan dambaan bagi setiap warga negara. Namun dalam kenyataannya hingga saat ini, pihak pemerintah masih belum dapat memberikan pelayanan publik yang baik, sehingga mengakibatkan masyarakat menderita kerugian.

Pelayanan publik yang baik oleh pemerintah sebenarnya juga merupakan wujud niat baik dari Pemerintah untuk memberikan kesejahteraan bagi warganya. Harapannya dengan adanya pelayanan publik yang baik tersebut, masyarakat merasa senang, puas serta merasa memperoleh apa yang menjadi haknya dan ini merupakan kewajiban pemerintah untuk mewujudkannya. Dengan demikian, bahwa pelayanan publik yang baik merupakan hak asasi manusia berkait masalah untuk memperoleh keadilan. Artinya bahwa, keadilan dalam memperoleh eh pelayanan publik tidak boleh membedakan antara warga negara yang satu dengan warga negara yang lain apapun alasannya baik agama, warna kulit, bahasa dan sebagainya sepanjang penerima layanan publik tersebut telah memenuhi ketentuan umum yang berlaku.

Fenomena menunjukkan bahwa sering sekali munculnya masalah dalam pelayanan public terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan public yang pemerintah. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prsinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Citra buruk semakin diperparah dengan isu yang sering muncul ke permukaan yang berhubungan dengan kedudukan dan kewenangan pejabat publik, yakni pungutan liar (pungli) yang beraneka ragam bentuknya, Modus operandi pungutan tidak resmi adalah tambahan masukan untuk hidup pegawai, munculnya tindakan itu kurangnya kontrol atasan, serta lambatnya pelayanan dan diikuti dengan prosedur yang berbelit-belit (Wahyudi Setiyawan, 2018).

Rasiolegis legislator berinisiatif memberantas adanya pungutan liar karena praktek pungutan liar telah merusak sendi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara sehingga perlu adanya upaya pemberantasan secara tegas, terpadu, efektif, efisien, dan mampu menimbulkan efek jera, adanya Perpres No. 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar. Atas dasar rasa tanggung jawab negara yang besar, maka pada tanggal 18 Juli 2009, telah disahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan maksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan public.

Pelaku praktek-praktek pungli sangat serius diatasi oleh pemerintahan Presiden Joko Widodo. Dalam rapat koordinasi dengan gubernur dari seluruh Indonesia di Istana Negara, Presiden membicarakan langkah konkret dalam pemberantasan pungli di semua lapisan pelayanan publik. Pungutan liar yang sudah terlalu lama dibiarkan menjadi sehingga budaya tersendiri dalam pelayanan publik. Tak ingin hal tersebut terjadi terus-menerus, Presiden Joko Widodo sebagai pemerintah tertinggi menegaskan kepada jajarannya di daerah untuk menyelaraskan langkah dengan pemerintah pusat dalam hal untuk pemberantasan pungli dan untuk meningkatkan pelayanan public yang lebih baik lagi di Indonesia. Hasilnya pun sangat signifikan setelah Perpres itu disahkan dan dilaksanakan, puluhan ribu laporan dan atau pengakuan dari masyarakat yang masuk ke pemerintahan terkait adanya pungli, dan banyak juga yang tertangkap tangan dalam Operasi Tangkap Tangan (OTT) oleh petugas saber pungli yang dibentuk. Pungutan tidak sah mencakup pelaku dan adanya perbuatan, pelaku tergolong anasir subyektif dan perbuatan termasuk ke dalam unsur obyektif.

Unsur obyektif dan subyektif dalam pungutan liar atau tak resmi diatur dalam Undang-Undang Pemberantasan Korupsi dengan pasal pengaturan awalnya dari hukum pidana materiil, meliputi tergolong Pegawai Negeri Sipil / Aparatur Sipil Negara dengan segala bentuk perbuatan pidananya. Unsur subyektif, dilakukan oleh orang guna kepentingan pribadi yang bertentangan dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia (Wahyu Ramadhani, 2017). Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengkaji dan meneliti mengenai fungsi filsafat hukum dalam pembentukan aturan pelayanan public yang berkeadilan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan menggunakan studi kepustakaan. Metode penelitian yang digunakan dalam hal ini yakni metode sekunder yang diambil dari berbagai literatur seperti buku, jurnal dan publikasi ilmiah yang relevan dengan konteks kajian penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fungsi Filsafat Hukum Dalam Pembentukan Aturan Pelayanan Publik Yang Berkeadilan

Filsafat sebagai kebijaksanaan dan analisa kritik terhadap realitas sosial mempunyai fungsi:

1. Filsafat bertugas mendandani dan mengembalikan karakter manusiawi kehidupan yang kerap kali dikotori oleh rupa-rupa manipulasi dari aneka pola pikir

2. Filsafat membela nilai-nilai manusiawi dengan mengajukan cara-cara berpikir rasional dan mendalam serta mengedepankan kemandirian dan tanggungjawab pribadi, dengan kata lain dia tidak tunduk pada kebenaran umum.
3. Filsafat mencerahkan budi manusia, melawan setiap bentuk kekerasan, main hakim sendiri dan kebrutalan.
4. Filsafat membawa kita kepada suatu pemahaman dan pemahaman itu membawa kita kepada suatu tindakan yang lebih layak, pemikiran filsafat sering menjadi pakal terbaik untuk perbuatan yang positif.

Berdasarkan ruang lingkup pengkajiannya filsafat hukum mengarahkan pengguna logika dalam menggunakan logika di hukum, hendaklah selalu diingat 3 perbedaan pokok yang berkaitan dengan hakekat hukum, sumber hukum dan jenis hukum (Hanjo dan Djatmiati, 2005).

Dilihat dari fungsi filsafat hukum dalam hal ini adalah sebagai alat mencari kebenaran dari segala fenomena yang ada, satu-satunya kebenaran bahwa hukum hanyalah ada pada wilayah yang disebut dengan logika hukum. Pandangan ini kemudian berkembang lebih jauh bahkan mendominasi dan menghegemoni, sehingga setiap orang apabila berbicara hukum seolah-olah hanya wilayah logika hukum itulah kebenaran, diluar wilayah itu bukanlah hukum (Soemadinigrat, 2022). *Logic is science of thinking*, obyek materialnya berpikir dan obyek formalnya adalah berpikir yang benar apabila dihubungkan dengan pertanyaan ilmiah maka harus terdapatkecocokan antara akal dan empirikal. Berpikir filsafat berarti berpikir untuk menemukan kebenaran secara tuntas, analisis filsafat tentang hakekat hukum harus ditekankan kepada upaya keilmuan dalam mencari kebenaran, yang selanjutnya terkait secara erat dengan aspek-aspek moral seperti kejujuran, keadilan, kepastian dan kemanfaatan.

Analisis filsafat hukum tidak boleh berhenti pada upaya untuk meningkatkan penalaran keilmuan melainkan sekaligus harus mencangkup pendewasaan moral keilmuan dengan menggunakan verifikasi ilmiah baik secara rasional maupun empirical untuk pencarian kebenaran dalam hukum. Sebagai pisau bedah, filsafat hukum mempunyai wilayah yang lebih luas dan perhatian lebih transender dari pada hukum positif. Maka dari itu filsafat hukum pun mempunyai wilayah lebih luas dari pada penelitian cara kerja hukum. Filsafat ilmu bertugas meneliti hakikat ilmu, diantaranya tentang kepastian, kebenaran dan objektivitas. Menurut pandangan filsafat dalam membawa penyelidikan pada pandangan terpadu maka filsafat mencari kebenaran tentang segala sesuatu, dan kebenaran itu harus dinyatakan dalam bentuk yang paling umum (Verhak, 2006).

Fungsi filsafat hukum terhadap hukum positif Indonesia dapat ditinjau dari beberapa hal berikut ini, yaitu :

1. Hukum adalah asas-asas kebenaran dan keadilan yang bersifat kodrati dan berlaku universal.
2. Hukum adalah norma-norma positif didalam sistem perundang-undangan hukum nasional.
3. Hukum adalah apa yang diputuskan oleh hakim *in concreto* dan tersistematis sebagai *judge made law*.
4. Hukum adalah pola-pola perilaku sosial yang terlembaga eksis sebagai variable sosial empirik.
5. Hukum adalah manifestasi makna-makna simbolik para pelaku sosial sebagai mana tampak dalam interaksi antar mereka (Sulistiyono, 2022).

Hukum dibuat sebagai pemikiran post modern, dimana teori-teori yang dulu hanya dijadikan dasar dan di Indonesia fenomena sekarang hukum mulai dikalahkan oleh kelompok masa sehingga mulai terjadi pergeseran-pergeseran dan filsafat hukum menjebakani pencairan kebenaran dalam hukum itu sendiri. Filsafat hukum relevan untuk membangun sebuah kondisi hukum yang sesungguhnya sebab tugas dari filsafat hukum ialah menjelaskan nilai dasar hukum secara filosofis yang mampu merumuskan atau memformulasikan cita-cita keadilan, ketertiban dalam kehidupan yang relevan dengan pernyataan-pernyataan hukum yang berlaku bahkan merubah secara radikal dengan tekanan hasrat manusia melalui paradigma hukum yang baru guna memnuhi perkembangan hukum pada suatu masa dan tempat tertentu.

Dalam hal pembentukan peraturan pelayanan publik filsafat hukum memiliki fungsi yang begitu besar, filsafat hukum yang berfungsi sebagai pencari kebenaran yang hakikat terhadap hukum. Melihat akhir-akhir ini masih banyaknya praktek pungutan liar dalam urusan pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak pemerintahan yang berdalilkan biaya administrasi. Salah satu dari fungsi filsafat hukum itu termasuk dalam Peraturan Presiden nomor 87 tahun 2016 tentang Satuan Satgas Sapu Bersih Pungutan Liar, hadirnya aturan setidaknya mampu mengurangi adanya Pungutan liar akan tetapi tidak mampu membrantas adanya praktek pungutan liar.

Filsafat hukum hadir untuk bagaimana menciptakan hukum yang berkeadilan dalam hal pembentukan peraturan pelayanan publik terdapat tiga aspek yang harus ada demi menciptakan hukum yang berkeadilan dalam masyarakat yaitu :

1. Keterbukaan

Keterbukaan selalu menjadi kebutuhan yang dominan, karena dengan keterbukaan ini diharapkan pemerintah mendengarkan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat. Namun perlindungan akan hak-hak individu juga tidak boleh tercederai, hanya karena ingin mewujudkan keinginan sekelompok masyarakat. Pemerintah yang bijaksana akan memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara. Artinya, penyelenggara negara itu tidak hanya dituntut untuk melaksanakan kewajibannya, akan tetapi hak-haknya juga harus mendapat perhatian. Hak dan kewajiban merupakan dua hal yang saling berkait dan memberi pengaruh satusama lain.

Terpenuhinya hak dan kewajiban bagi penyelenggara negara, diharapkan mampu memperkokoh sikap profesionalisme yang berlandaskan pada kode etik dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hingga akhirnya nanti dapat terwujud akuntabilitas, bahwa penyelenggara negara dalam melaksanakan tugasnya mampu mempertanggung jawabkannya kepada masyarakat selaku pemegang kedaulatan yang telah memberi amanah kepada penyelenggara negara untuk menjalankan tugasnya dengan baik dan benar.

Keterbukaan itu tidak saja menghindari terjadinya tindakan maladministrasi, namun juga dapat memberi ruang yang lebih luas untuk masyarakat ikut juga berperan serta secara aktif memberikan masukan maupun kritikan yang bersifat membangun demi kebaikan bersama dan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dalam soal pelayanan publik menjadi hal yang dicita-citakan dan menjadi tujuan yang utama (S.F. Marbun, 2013).

2. Pengawasan

Pengawasan ditinjau dari filsafat Hukum diperlukan untuk menjamin agar pelaksanaan penyelenggaraan Pemerintahan berjalan sesuai dengan norma hukum atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sebagai perlindungan hukum bagi rakyat atas sikap tindak badan atau pejabat pelayanan publik negara dapat diupayakan. Bahwa pengawasan pada dasarnya untuk menguji apakah sesuatu itu telah berjalan sesuai rencana, di mana dari pengawasan itu dapat dijumpai adanya kesalahan yang akhirnya kesalahan tersebut diperbaiki tidak untuk diulangi lagi.

Pengawasan terhadap kinerja pemerintah paling tidak dimaksudkan untuk: 1) terlaksananya konsep negara kesejahteraan, dan pemerintah tetap menjalankan tugasnya menurut aturan yang berlaku. Berkait dengan dimungkinkannya *freies ermessen* bagi pemerintah, dalam pelaksanaannya tetap tidak menyimpang; bukan tanpa batas; 2) adanya keseimbangan antara *rechtmatigheid* dan *doelmatigheid*; 3) dilakukannya pencocokan antara kegiatan pemerintah dengan aturan yang ditetapkan; 4) untuk menghindari penyimpangan; 5) jika terbukti terdapat penyimpangan maka akan dilakukan tindakan koreksi dan penanganan (Irfan Fachruddin, 2004).

3. Keadilan

Keadilan menjadi unsur terpenting disamping keterbukaan dan pengawasan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan bagi masyarakat. Keadilan pada dasarnya merupakan bagian dari moralitas, akan tetapi dalam perkembangannya telah dibakukan bahwa keadilan itu ada jika telah dilaksanakannya suatu aturan. Rasa keadilan sekarang ini telah menjadi hal yang cukup memprihatinkan, karena seringkali dipersandingkan dengan kepentingan pribadi, dan pada akhirnya keadilan ini menjadi unsur yang terkalahkan (Faturochman, 2012).

Untuk adanya pelayanan publik yang baik di Indonesia hendaknya juga diselaraskan dengan konsep keadilan sebagaimana tercantum dalam Pancasila, yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Maksudnya bahwa keadilan itu harus dirasakan oleh seluruh masyarakat yang memiliki hak yang sama. Benar bahwa adil itu tidak harus sama persis, namun adil jika apa yang menjadi hak diberikan. Menurut Plato, keadilan terwujud dalam masyarakat jika setiap anggota masyarakat melakukan tugas kewajibannya menurut kemampuannya sesuai fungsi-fungsi yang ada. Berdasar konsep tersebut, dalam pemberian layanan publik yang baik, maka pedoman yang sudah digariskan hendaknya untuk dilaksanakan (Faturochman, 2012).

Keadilan dalam konsep pelayanan publik itu tercermin dalam prinsip *Rule of Law*, di mana hukum harus diterapkan secara adil tanpa melanggar hak asasi manusia, Peimplementasi prinsip keadilan itu harus tertuang secara gamblang dan nyata dalam setiap undang-undang ataupun sebuah peraturan sehingga dapat terwujudnya hukum yang berkeadilan bagi masyarakat.

Ketiga prinsip tersebut, yaitu pengawasan, keterbukaan, dan keadilan merupakan satu kesatuan, sebagai sebuah sistem, sehingga dalam pembentukan dan pelaksanaannya harus berjalan secara bersama-sama saling tergantung dan saling mendukung sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkeadilan.

KESIMPULAN

Filsafat hukum hadir untuk bagaimana menciptakan hukum yang berkeadilan dalam hal pembentukan peraturan pelayanan publik terdapat tiga aspek yang harus ada demi menciptakan hukum yang berkeadilan dalam masyarakat yaitu Aspek pertama adalah keterbukaan, unsur ini membawa konsekuensi kepada pemerintah untuk tidak menyampaikan berbagai informasi yang selayaknya diterima oleh warga masyarakat. Hal ini tidak berarti semua rencana maupun aktivitas pemerintah harus diketahui masyarakat, namun tetap ada batasan. Hal ini mengingatkan, jangan sampai justru keterbukaan itu menimbulkan kekacauan dalam masyarakat. Keterbukaan mengandung makna bahwa masyarakat mendapat akses yang luas dengan batasan tertentu untuk memperoleh berbagai informasi yang merupakan hak masyarakat. Di samping itu, masyarakat juga bisa mengetahui bahwa tindakan yang dilakukan administrator apakah sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jadi keterbukaan ini juga berkait dengan pengawasan.

Aspek kedua adalah pengawasan, sebagai konsekuensi adanya hak memperoleh informasi melalui asas keterbukaan, maka masyarakat sekaligus bertindak sebagai pengawas kinerja administrator. Sehingga ketika terjadi penyimpangan akan segera diketahui, bahkan harapannya para pelayan publik tidak sampai melakukan tindakan penyimpangan (maladministrasi) yang menimbulkan kerugian pada masyarakat. Dengan adanya pengawasan tersebut, administrator juga akan lebih berhati-hati dan cermat dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Aspek ketiga adalah keadilan. Untuk dapat mewujudkan adanya keadilan, jalan yang dapat ditempuh adalah diawali dari proses pembuatan peraturan atau kebijakan. Pembuatan peraturan atau kebijakan harus mampu menghasilkan peraturan atau kebijakan yang adil, tidak menguntungkan sekelompok orang atau individu tertentu. Untuk itulah tahapan yang baik mulai dari perumusan masalah, agenda kebijakan, pemilihan alternatif kebijakan untuk memecahkan masalah, dan penetapan kebijakan harus dijalankan secara baik sebagai konsekuensi untuk dapat mewujudkan keadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsal Bakhtiar, 2004, *Filsafat Ilmu*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Burso, H.A. 2003, *Nilai dan Berbagai Aspek Dalam Hukum Suatu Pengantar Studi Filsafat Hukum*, Jakarta, Brabatar Niaga Media,
- Faturochman, 2012, *Keadilan Perspektif Psikologi*, Yogyakarta, Unit Publikasi Fakultas Psikologi UGM dan Pustaka Pelajar,
- Hanjo dan Djatmiati, 2005, *Argumentasi Hukum*, Jakarta, Gadjah Mada University Press,
- Irfan Fachruddin, 2004, *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*, Bandung, Alumni.
- Peter Gibson, 2020, *Segala Sesuatu Yang Perlu Anda Ketahui Tentang Filsafat Hukum*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- S.F. Marbun, 2013, *Hukum Administrasi Negara II*, Yogyakarta: UII Press,
- Verhak, 2006, *Filsafat Ilmu Sebagai Dasar Pembangunan Ilmu Pengetahuan*, Yogyakarta, Liberty,
- Wahyudi Setiyawan, 2018, *Evektivitas Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Dalam Penanggulangan Tindak Pidana Pungutan Liar*.

Wahyu Ramadhani, 2017, *Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik* Vol.XII, No 2,