



Analisis Penerapan Asas Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Putusan Dan Prosedur Di BPSK Bukittinggi

Hanifah Nilau Putri¹⁾, Aldri Frinaldi²⁾, Roberia³⁾

Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

hanifanilauputri@gmail.com¹⁾
aldri@fis.unp.ac.id²⁾
roberiy@gmail.com³⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana asas kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan wewenang, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik diimplementasikan dalam prosedur dan putusan BPSK. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan yuridis-empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK Bukittinggi telah menerapkan sebagian besar asas AUPB dalam proses penyelesaian sengketa. Asas kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan wewenang, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik telah tercermin dalam berbagai prosedur, mekanisme kerja, serta pertimbangan majelis. Namun demikian, penelitian juga menemukan sejumlah kendala struktural, terutama menyangkut keterbatasan kewenangan BPSK, potensi pembatalan putusan oleh pengadilan, serta minimnya fasilitas administratif dan digitalisasi layanan. Kondisi tersebut berdampak pada efektivitas BPSK sebagai lembaga quasi-peradilan dalam memberikan perlindungan konsumen. Dengan demikian, diperlukan penguatan regulasi, peningkatan kapasitas kelembagaan, serta optimalisasi transparansi dan akses layanan publik untuk memperkuat fungsi BPSK sebagai penjaga kepentingan konsumen.

Kata kunci: AUPB, BPSK, Hukum Administrasi Negara.

Abstract

This study aims to analyze the application of the General Principles of Good Governance (AUPB) in the consumer dispute resolution process carried out by the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) of Bukittinggi City. The research focuses on how the principles of legal certainty, expediency, impartiality, accuracy, non-abuse of authority, transparency, public interest, and good service are implemented in BPSK's procedures and decisions. The research method used is descriptive qualitative with a juridical-empirical approach. The findings show that BPSK Bukittinggi has implemented most of the AUPB principles in its dispute resolution processes. The principles of legal certainty, expediency, impartiality, accuracy, non-abuse of authority, transparency, public interest, and good service are reflected in various procedures, working mechanisms, and the considerations of the adjudicating panel. However, the study also identifies several structural challenges, particularly related to BPSK's limited authority, the potential annulment of its decisions by the courts, and the lack of administrative facilities and service digitalization. These conditions affect the effectiveness of BPSK as a quasi-judicial institution in providing consumer protection. Therefore, regulatory strengthening, institutional capacity enhancement, and the optimization of transparency and public service access are needed to reinforce BPSK's role as a guardian of consumer interests.

Key words: AUPB, BPSK, Administrative Law



PENDAHULUAN

Keberadaan hukum perlindungan konsumen tidak dapat dilepaskan dari kajian Hukum Administrasi Negara (HAN) karena pelaksanaannya melibatkan peran aktif pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam mengatur, mengawasi dan menegakkan norma-norma perlindungan terhadap masyarakat. Dalam konteks administrasi negara, hukum perlindungan konsumen berfungsi sebagai instrumen yuridis administratif yang mengatur hubungan antara negara, pelaku usaha, dan konsumen dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Hadjon, 1987). Sebagaimana dikemukakan oleh Radbruch (1946) melalui perlindungan hukum, diharapkan tercipta keseimbangan antara hak dan kewajiban warga negara serta antara kepentingan individu dan kepentingan umum. Oleh karena itu, perlindungan hukum tidak hanya berfungsi melindungi dari tindakan melanggar hukum, tetapi juga menjamin adanya rasa kedamaian, ketertiban, dan keadilan sosial dalam kehidupan bermasyarakat (Soekanto., S, 2006).

Pemerintah melalui lembaga administratif yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi lembaga non-pengadilan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK membentuk majelis yan berjumlah ganjil minimal 3 orang, yang mewakili semua unsur dan dibantu oleh seorang panitera. Tindakan administratif ini merupakan bentuk konkret dari fungsi pengaturan (*regeling*) dan pengawasan (*toezicht*) dalam hukum administrasi negara, di mana negara tidak hanya sebagai pembentuk aturan, tetapi juga sebagai pelindung kepentingan publik (Indroharto, 1994).

Hampir semua negara modern, termasuk Indonesia, menetapkan regulasi yang secara khusus mengatur perlindungan konsumen guna menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen serta memberikan sanksi terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran (Sidabalok, 2014). Di Indonesia, prinsip tersebut diatur secara komprehensif dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menegaskan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berfungsi untuk mencegah kerugian ekonomi, tetapi juga untuk menciptakan iklim usaha yang sehat, jujur, dan bertanggung jawab sebagai bagian dari pembangunan ekonomi nasional yang berkeadilan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999; Usman, 2013).

Keberadaan hukum perlindungan konsumen juga memegang peranan penting untuk menjaga keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Tanpa regulasi yang memadai, posisi konsumen cenderung lebih lemah dibandingkan pelaku usaha yang memiliki kendali dalam proses produksi, distribusi, hingga pemasaran. Namun, kondisi tersebut juga kerap menimbulkan permasalahan berupa kerugian konsumen, baik akibat produk yang cacat, penyampaian informasi yang menyesatkan, maupun praktik usaha yang tidak jujur.

Dalam aturannya, putusan BPSK adalah final dan mengikat, namun praktiknya seringkali dari beberapa laporan yang diidentifikasi di daerah menunjukkan bahwa pelaku usaha kadang tidak melaksanakan putusan secara penuh atau menunda pelaksanaan. Situasi ini menimbulkan kerugian konsumen atas manfaat nyata dari putusan tersebut. Keterbatasan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat dilihat dari kasus di Kota Bukittinggi, di mana putusan BPSK Nomor 09/P/2020/BPSK-BKT tanggal 9 Juli 2020 dibatalkan oleh Pengadilan Negeri Bukittinggi melalui putusan Nomor 31/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Bkt tanggal 16 September 2020. Dalam putusannya, pengadilan menyatakan bahwa BPSK Kota Bukittinggi tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara tersebut, serta membatalkan seluruh amar putusan BPSK sebelumnya (Mahkamah Agung RI, 2020). Kasus ini menjadi penting yang menunjukkan lemahnya posisi hukum BPSK sebagai lembaga quasi-peradilan yang tidak



memiliki kekuatan eksekutorial yang kuat sebagaimana pengadilan umum. Secara normatif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memang memberikan BPSK kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, namun praktik di lapangan menunjukkan adanya ambiguitas batas kewenangan antara fungsi administratif dan yudikatif lembaga tersebut (Sidabalok, 2014). Akibatnya, pelaku usaha yang tidak puas dengan putusan BPSK dapat dengan mudah mengajukan keberatan ke pengadilan negeri dan berpotensi membatalkan hasil putusan tersebut. Kondisi ini menimbulkan efek domino berupa menurunnya efektivitas dan legitimasi BPSK di mata masyarakat, serta melemahkan kepercayaan publik terhadap perlindungan hukum konsumen (Usman, 2013). Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Penerapan Asas Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Putusan dan Prosedur Di BPSK Bukittinggi”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan yuridis-empiris, yaitu metode yang menggabungkan analisis norma hukum dengan realitas sosial yang terjadi di lapangan. Penelitian ini tidak hanya menelaah aturan-aturan seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan, dan putusan-putusan BPSK, tetapi juga mengamati bagaimana ketentuan tersebut diterapkan secara konkret oleh lembaga terkait. Lokasi penelitian difokuskan pada BPSK Kota Bukittinggi, termasuk interaksi dengan konsumen dan pelaku usaha yang menjadi pihak dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan anggota BPSK Kota Bukittinggi, konsumen yang pernah menggunakan layanan BPSK, serta pelaku usaha yang terlibat dalam proses penyelesaian sengketa. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, berbagai Permendag terkait BPSK, putusan-putusan BPSK, serta laporan tahunan lembaga tersebut yang mendukung pemahaman mengenai praktik penyelesaian sengketa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam untuk menggali pengalaman dan perspektif para pihak, serta dokumentasi terhadap dokumen hukum dan administrasi yang relevan. Seluruh data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menegaskan bahwa setiap penyelenggara pemerintahan wajib menerapkan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam setiap tindakan dan keputusan administratif. Ketentuan ini menjadi landasan normatif yang memastikan bahwa setiap proses pemerintahan, termasuk proses quasi-peradilan, dilakukan secara profesional, transparan, tidak menyalahgunakan kewenangan, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Sejalan dengan itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang bertugas memberikan kepastian, keadilan, dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dengan kombinasi kedua regulasi tersebut, BPSK tidak hanya memiliki dasar hukum yang kuat untuk menyelesaikan sengketa, tetapi juga diwajibkan untuk menjalankan setiap prosedur dan putusan sesuai dengan prinsip-prinsip AUPB, sehingga menjamin proses penyelesaian sengketa yang akuntabel dan berintegritas.

1. Kepastian hukum

Asas kepastian hukum merupakan prinsip fundamental dalam negara hukum yang menuntut setiap tindakan pemerintahan berlandaskan peraturan perundang-undangan yang jelas, konsisten, serta dapat diprediksi (Rahmanto, 2025). Menurut Utrecht, kepastian hukum adalah kondisi di mana hukum memberikan pedoman yang tetap dan tidak mudah berubah,



sehingga masyarakat memperoleh kejelasan mengenai posisi hukum mereka. Hal ini diperkuat oleh pandangan Aulia et al., (2024) yang menyatakan bahwa kepastian hukum diperlukan untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat dari tindakan sewenang-wenang pemerintah, sekaligus memastikan setiap keputusan lembaga publik dapat dipertanggungjawabkan secara normatif. Kepastian hukum menegaskan pentingnya aturan yang tertulis, prosedur yang teratur, serta keputusan yang tidak berubah-ubah sehingga masyarakat dapat memahami hak dan kewajibannya secara pasti.

Dalam konteks BPSK Bukittinggi, asas kepastian hukum tercermin melalui keberadaan dasar-dasar regulasi yang menjadi landasan kerjanya, yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta Permendag Nomor 6 Tahun 2017 tentang BPSK. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua BPSK Bukittinggi, diperoleh informasi bahwa lembaga ini telah berupaya menjalankan prinsip-prinsip administrasi pemerintahan yang baik. Ketua BPSK (wawancara 2025) menyatakan bahwa:

"BPSK selalu bekerja berdasarkan aturan hukum yang jelas, terutama UU Perlindungan Konsumen dan SOP internal. Prinsip dasarnya adalah memberikan kepastian bagi masyarakat yang mencari keadilan."

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya komitmen kelembagaan terhadap penerapan asas kepastian hukum dalam setiap proses penyelesaian sengketa. Selaras dengan pandangan Philipus M. Hadjon (1987) kepastian hukum menuntut agar seluruh tindakan administrasi negara mengikuti standar hukum yang telah ditetapkan untuk mencegah maladministrasi maupun penyalahgunaan kewenangan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa BPSK Bukittinggi telah menerapkan asas kepastian hukum melalui prosedur, mekanisme penyelesaian sengketa, serta dasar regulasi yang digunakan. Penerapan asas ini menunjukkan komitmen BPSK dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terutama dalam memberikan layanan penyelesaian sengketa konsumen yang adil, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan

2. kemanfaatan

Asas kemanfaatan merupakan prinsip yang menuntut agar setiap tindakan dan keputusan administrasi negara tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Nasarudin et al., (2016) tujuan utama hukum administrasi negara adalah menciptakan *bestuurszorg*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memberikan kesejahteraan dan manfaat bagi warga. Hal ini sejalan dengan pandangan Bentham yang menegaskan bahwa keputusan publik harus berorientasi pada *the greatest happiness for the greatest number*, sehingga kebijakan dan keputusan lembaga publik harus memberikan manfaat yang paling luas.

Dalam BPSK Bukittinggi, asas kemanfaatan tercermin melalui prosedur penyelesaian sengketa yang bersifat cepat, sederhana, dan murah. Kehadiran BPSK bertujuan memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih mudah diakses dibandingkan pengadilan umum. Prosedur seperti mediasi dan konsiliasi juga memberikan fleksibilitas bagi para pihak untuk mencapai penyelesaian yang tidak hanya legal, tetapi juga menguntungkan secara praktis. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan ketua BPSK Bukittinggi (Wawancara 2025):

"Keputusan yang diambil itu merupakan kesepakatan mereka, peran BPSK disini membantu mereka menyelesaikan permasalahan dan memberikan solusi".

Secara keseluruhan, penerapan asas kemanfaatan di BPSK Bukittinggi telah berjalan, tetapi perlu didukung oleh peningkatan kapasitas kelembagaan, edukasi konsumen, serta akses informasi agar manfaat lembaga ini dapat dirasakan secara lebih luas oleh masyarakat.

3. Ketidakberpihakan

Ketidakberpihakan. asas ketidakberpihakan adalah asas yang mewajibkan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau Tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak



diskriminatif (Azhar, 2015). Ridwan HR (2006) menegaskan bahwa ketidakberpihakan merupakan syarat mutlak agar suatu keputusan memperoleh legitimasi hukum dan kepercayaan publik. Dalam konteks BPSK Bukittinggi, asas ini tercermin melalui proses pemeriksaan sengketa yang berorientasi pada fakta dan bukti, bukan pada status para pihak. Wawancara dengan Majelis BPSK Bukittinggi memperkuat hal tersebut (Wawancara 2025):

“BPSK itu juga mediator nasional, mediator terikat pada kode etik, tidak berpihak dan netral. Kalau mereka tidak melakukan itu, mereka bisa ditegur atau dikeluarkan oleh asosiasinya.”

Secara keseluruhan, penerapan asas ketidakberpihakan di BPSK Bukittinggi telah berjalan, tetapi tetap membutuhkan penguatan melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan profesionalitas majelis agar kepercayaan publik tetap terjaga.

4. Kecermatan

Asas kecermatan merupakan prinsip yang menuntut pejabat administrasi negara untuk bertindak hati-hati, teliti, dan mempertimbangkan seluruh aspek secara menyeluruh sebelum mengambil keputusan (Kesuma et al., 2025). Kecermatan mengharuskan pemerintah menghindari tindakan tergesa-gesa maupun keputusan tanpa analisis yang memadai. Eugenia et al., (2024) menegaskan bahwa kecermatan mencakup pemeriksaan fakta, penilaian bukti, serta pengujian legalitas setiap tindakan secara mendalam agar keputusan yang dihasilkan objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penerapan asas kecermatan di BPSK Bukittinggi tercermin dalam proses pemeriksaan sengketa yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Majelis tidak hanya menelaah dokumen transaksi, bukti fisik, dan bukti elektronik, tetapi juga memeriksa keterangan para pihak serta kronologi kejadian secara detail sebelum penyusunan kesimpulan. Prosedur ini bertujuan meminimalkan risiko kesalahan penilaian dan mencegah adanya putusan yang merugikan salah satu pihak akibat ketidaktelitian.

Hasil wawancara dengan Ketua BPSK Bukittinggi menunjukkan bahwa proses kehati-hatian tersebut memang menjadi bagian dari prinsip kerja lembaga. Beliau menyatakan (Wawancara 2025):

“Laporan dari konsumen akan dicermati dulu apakah ini lingkup kerja BPSK atau tidak, kemudian pastikan dia apakah betul konsumen atau tidak dengan bukti yang konkret.”

Pernyataan ini mengonfirmasi bahwa setiap laporan yang masuk melalui prosedur verifikasi awal untuk memastikan kelayakan dan relevansinya sebelum diproses lebih lanjut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa BPSK Bukittinggi telah menerapkan asas kecermatan dalam penyelesaian sengketa konsumen. Namun, peningkatan kapasitas teknis dan penguatan kompetensi majelis tetap diperlukan, terutama untuk menghadapi kompleksitas sengketa konsumen modern yang semakin beragam.

5. Tidak menyalahgunakan wewenang

Asas tidak menyalahgunakan kewenangan adalah “asas yang mewajibkan setiap Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan untuk tidak menggunakan kewenangannya bagi kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan (Berlian & Fauzan, 2023). Dalam konteks BPSK Bukittinggi, asas ini tampak dalam kewaspadaan lembaga untuk hanya menangani sengketa yang berada dalam yurisdiksinya, seperti perselisihan terkait barang atau jasa konsumen, permintaan kompensasi, serta pemberian ganti rugi.

BPSK tidak boleh memasuki ranah pidana atau perkara perdata umum yang berada di luar ketentuan UU Perlindungan Konsumen maupun Permendag yang mengatur tata kerja BPSK. Ketua BPSK Bukittinggi menegaskan prinsip tersebut dengan menyatakan (Wawancara,2025):

“Tidak ada kepentingan antara mediator dengan pelapor, tidak ada konflik of interest.”



Secara keseluruhan, penerapan asas tidak menyalahgunakan wewenang di BPSK Bukittinggi sudah berjalan melalui penegakan batas kewenangan, pencegahan konflik kepentingan, serta proses pengambilan keputusan yang berorientasi pada perlindungan konsumen. Namun demikian, penguatan mekanisme internal seperti supervisi, transparansi putusan, dan peningkatan monitoring etik tetap diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh tindakan dan keputusan BPSK senantiasa berada dalam koridor kewenangan yang benar.

6. keterbukaan

Asas keterbukaan merupakan prinsip yang menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif mengenai penyelenggaraan pemerintahan, dengan tetap memperhatikan perlindungan terhadap hak asasi pribadi, golongan tertentu, serta rahasia negara (Akhmaddhian, 2018). Asas ini menuntut agar setiap tindakan pemerintah dapat diketahui publik sebagai bentuk akuntabilitas. Osborne dan Gaebler (1992) dalam konsep *reinventing government* menegaskan bahwa transparansi adalah karakter utama pemerintahan modern yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sementara itu, Philipus M. Hadjon (1987) menekankan bahwa keterbukaan menjadi instrumen penting untuk mencegah terjadinya maladministrasi. Dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen, transparansi juga menjadi fondasi kepercayaan publik terhadap BPSK sebagai lembaga quasi peradilan.

Pada BPSK Bukittinggi, asas keterbukaan tercermin melalui aksesibilitas proses persidangan dan informasi perkara. Para pihak dapat menghadiri proses pemeriksaan, memperoleh informasi mengenai dokumen-dokumen terkait sengketa, serta menerima putusan secara langsung setelah majelis menyelesaikan pemeriksaan. Berdasarkan wawancara dengan Ketua BPSK Bukittinggi, dinyatakan bahwa (Wawancara 2025):

“BPSK menyesuaikan tingkat keterbukaan sesuai dengan karakteristik mekanisme penyelesaian sengketa yang digunakan.”

Secara keseluruhan, BPSK Bukittinggi telah menerapkan asas keterbukaan dalam pelaksanaan tugasnya, namun peningkatan akses informasi publik, digitalisasi dokumen, dan penyediaan kanal informasi yang lebih mudah diakses masyarakat masih diperlukan untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas lembaga secara lebih optimal.

7. kepentingan hukum

Asas kepentingan umum merupakan prinsip yang menuntut pemerintah untuk mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan bagi masyarakat luas melalui tindakan yang aspiratif, akomodatif, selektif, serta tidak diskriminatif (Rahmayanti, 2023). Menurut Bagir Manan (2019), kepentingan umum adalah kepentingan yang bertujuan melindungi masyarakat dari tindakan yang dapat mengganggu kehidupan kolektif. Dalam konteks perlindungan konsumen, asas ini menegaskan bahwa negara harus hadir melindungi konsumen sebagai pihak yang lebih rentan dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha.

Penerapan asas kepentingan umum di BPSK Bukittinggi terlihat melalui penyediaan akses penyelesaian sengketa yang mudah, cepat, dan murah, sehingga masyarakat tidak terbebani oleh proses hukum yang kompleks. Keberpihakan terhadap konsumen yang dirugikan tercermin dalam putusan-putusan majelis yang berorientasi pada pemulihan hak konsumen sebagai kelompok yang memiliki posisi lebih lemah. Pendekatan ini sejalan dengan gagasan Satjipto Rahardjo yang menekankan bahwa hukum harus melindungi kelompok rentan sebagai wujud *law for human dignity*. Ketua BPSK Bukittinggi menegaskan bahwa (Wawancara 2025):

“Kalau konsumen dan pelaku usaha sudah tahu hak dan kewajibannya, kita bisa menilai sendiri siapa yang melanggar. BPSK berperan menyeimbangkan kedudukan. Tujuan akhirnya adalah menjadikan konsumen yang cerdas dan pelaku usaha yang bertanggungjawab.”

Dengan demikian, setiap tindakan dan putusan BPSK Bukittinggi tidak hanya menyelesaikan sengketa individual, tetapi juga berkontribusi pada perlindungan kepentingan masyarakat luas. Hal ini penting untuk menciptakan iklim perdagangan yang sehat, adil, dan berorientasi pada kesejahteraan publik.



8. Pelayanan yang baik

Asas pelayanan yang baik menuntut agar pejabat administrasi negara memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan tidak berbelit-belit. Menurut Moenir (2002) pelayanan publik yang baik harus memenuhi unsur kemudahan, kesopanan, kejelasan, serta ketepatan waktu. Sementara itu, Keputusan MNPAN No. 63/2004 menegaskan bahwa standar pelayanan yang baik mencakup akuntabilitas, responsivitas, dan kualitas layanan.

Penerapan asas pelayanan yang baik di BPSK Bukittinggi terlihat dari prosedur pengaduan yang sederhana, respons cepat dalam pemanggilan para pihak, serta proses mediasi yang menggunakan pendekatan persuasif. Waktu penyelesaian sengketa yang relatif singkat mencerminkan komitmen BPSK untuk memberikan layanan yang efisien dan mudah diakses masyarakat. Selain menyelesaikan sengketa, BPSK juga memberikan layanan konsultasi kepada masyarakat, termasuk menjelaskan apakah suatu permasalahan berada dalam kewenangan lembaga atau tidak. Hal ini ditegaskan oleh Ketua BPSK Bukittinggi yang menyatakan (Wawancara 2025):

"Kualitas pelayanan ya memang kita melakukan yang terbaik. Dalam mediasi, apakah sepakat atau tidak itu hasil dari proses. Untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat yang datang juga kita beri konsultasi, kalau bukan kewenangan BPSK tetap kita bantu mengarahkannya."

Secara keseluruhan, asas pelayanan yang baik telah diterapkan oleh BPSK Bukittinggi, namun peningkatan fasilitas administrasi dan digitalisasi layanan masih diperlukan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan sesuai standar pelayanan modern.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa BPSK Kota Bukittinggi telah berupaya menerapkan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam setiap tahapan penyelesaian sengketa konsumen. Asas kepastian hukum tercermin melalui penggunaan dasardasar regulasi yang jelas; asas kemanfaatan melalui layanan penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan murah; asas ketidakberpihakan melalui objektivitas majelis; asas kecermatan melalui pemeriksaan bukti dan verifikasi yang teliti; serta asas tidak menyalahgunakan wewenang melalui kepatuhan terhadap batas kewenangan lembaga. Di samping itu, asas keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik juga tercermin dalam aksesibilitas persidangan, orientasi perlindungan terhadap konsumen yang lemah, serta layanan konsultasi yang membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya.

Namun demikian, efektivitas penerapan AUPB di BPSK Bukittinggi masih menghadapi sejumlah kendala, terutama terkait lemahnya kekuatan eksekutorial putusan, potensi pembatalan putusan oleh pengadilan negeri, keterbatasan sarana administratif, dan belum optimalnya digitalisasi layanan. Kondisi ini berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan publik dan kemampuan BPSK dalam memberikan perlindungan hukum yang maksimal kepada konsumen. Secara praktis, BPSK Bukittinggi perlu memperkuat kapasitas kelembagaan melalui digitalisasi layanan, peningkatan kompetensi majelis, dan penguatan koordinasi dengan pengadilan negeri agar putusan lebih efektif dan meningkatkan kepercayaan publik. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas fokus pada efektivitas mekanisme eksekusi putusan BPSK serta membandingkannya dengan praktik di daerah lain untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmaddhian, S. (2018). Asas-asas dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk mewujudkan good governance. *LOGIKA: Jurnal Penelitian Universitas Kuningan*, 9(01), 30-38.
- Aulia, K. N., Lestari, A., Latief, L. M., & Fajarwati, N. K. (2024). Kepastian Hukum Dan Keadilan Hukum Dalam Pandangan Ilmu Komunikasi. *Journal Sains Student Research*, 2(1), 713-



724.

- Azhar, M. (2015). Relevansi asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam Sistem penyelenggaraan administrasi Negara. *Notarius*, 8(2), 274-286.
- Berlian, N., & Fauza, B. (2023). MENINJAU TINDAKAN PEMERINTAH DALAM MENERAPKAN ASAS TIDAK MENYALAHGUNAKAN WEWENANG: ANALISA TERHADAP PELANGGARAN KEDISIPLINAN PNS. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 677-684.
- Eugenia, F., Limanto, C. J., & Tedjokusumo, D. D. (2024). Tantangan Praktis dalam Proses Pembuktian Perkara Pidana: Kredibilitas Saksi dan Validitas Bukti Elektronik. *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 5(2), 492-503.
- Hadjon, Philipus M. (1987). Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hidayat, M. (2018). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Melindungi Hak Konsumen. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(2), 225–242.
- Kesuma, F. T., Adriani, N., Simanjorang, B., & Ramadhan, T. (2025). TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PRINSIP ASAS KECERMATAN PADA PUTUSAN NOMOR: 123/G/2019/PTUN-BDG. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(5), 1884-1891.
- Manan, B. (2019). Nilai-Nilai Dasar Keindonesiaan dan Negara Hukum. *REPUBLIK INDONESIA*, 1.
- Moenir, H. A. S. 2002. Manajemen Kantor. Jakarta : Yudhistira
- Nasution, A. Z. (2001). Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar. Jakarta: Diadit Media.
- Nasution, A. Z. (2001). Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media.
- Osborne, D. and Gaebler, T. (1992). Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. Reading: Addison-Wesley.
- Radbruch, Gustav. (1946). Gesetzliches Unrecht und Übergesetzliches Recht. Süddeutsche Juristen-Zeitung.
- Rahmadi, U. (2013). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rahmanto, F. (2025). RELASI POLITIK HUKUM, NILAI MORAL, DAN KEPASTIAN HUKUM DALAM PERSPEKTIF ASAS KEADILAN DI INDONESIA. *JURNAL ILMIAH ADVOKASI*, 13(2), 440-458.
- Rahmayanti, E. (2023). *IMPLEMENTASI ASAS KEPENTINGAN UMUM SEBAGAI SALAH SATU ASAS-ASAS PEMERINTAHAN YANG BAIK DALAM PELAKSANAAN PROGRAM VAKSINASI COVID-19 (Studi Kasus Desa Cikeusal Kec. Talaga Kabupaten Majalengka)* (Doctoral dissertation, S1 Hukum Tata Negara Islam IAIN SNJ).
- Ridwan, H. R. (2006). Hukum administrasi negara.
- Sidabalok, J. (2014). Hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, J. (2014). Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono. (2006). Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Usman, R. (2013). Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika.