



TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK: EVALUASI TERHADAP IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG PELAYANAN PUBLIK NO. 25/2009 DI INDONESIA

Khoirunnisa Khoirunnisa¹, Didi Jubaidi²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

khoirunnisa@uta45jakarta.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang penting karena dampaknya yang terbatas terhadap transformasi masyarakat. Artikel ini mengeksplorasi berbagai layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta standar dan prinsip yang mengatur layanan tersebut. Pasal 20 dari undang-undang tersebut menetapkan standar yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam memberikan layanan publik. Standar ini merupakan pedoman yang mengikat untuk memastikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada masyarakat. Dengan demikian, pemerintah ditekan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian hukum normatif yang mengandalkan data sekunder untuk mengatasi permasalahan tersebut. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pelayanan barang publik dan pelayanan administrasi yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan yang diamanatkan oleh pemerintah dapat ditemukan pada paragraf pertama Pasal 20 UU yang sama. Arahan ini memaksa pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang luas untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Kata Kunci: Komunitas, Pelayanan Publik, Indonesia

Abstract

Public services have become an important policy issue due to their limited impact on societal transformation. This article explores the various public services organised by the Indonesian government under Law No. 25/2009 on Public Services, as well as the standards and principles that govern these services. Article 20 of the law sets out the standards that the government must fulfil in delivering public services. These standards are binding guidelines to ensure effective, efficient and quality services to the public. As such, the government is pressured to ensure that the public services provided not only fulfil basic needs, but also contribute to improving the overall welfare of the community. The research conducted is a normative legal research that relies on secondary data to address these issues. The research findings show that public services can be divided into two types, namely public goods services and administrative services as regulated in Article 5 of Law No. 25/2009 on Public Services. The service standards mandated by the government can be found in the first paragraph of Article 20 of the same law. This directive forces the government to provide extensive public services to improve the welfare of the Indonesian people.

Keywords: Community; Public Service; Indonesia

1. PENDAHULUAN

Permintaan akan layanan publik semakin tinggi baik dalam jumlah maupun mutunya. Penyebabnya bisa berasal dari berbagai faktor seperti pertumbuhan populasi, peningkatan taraf pendidikan, tuntutan yang diutarakan oleh masyarakat, keberagaman dalam jenis pekerjaan, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Namun, meskipun pelayanan publik diperlukan, pelaksanaannya menghadapi tantangan dalam kebijakan strategis karena dampaknya yang mungkin terbatas terhadap perkembangan terus-menerus dalam kehidupan masyarakat. Di masa sebelum reformasi, struktur pemerintahan sangat birokratis dan mendominasi dalam penyelenggaraan serta penyediaan layanan publik, sementara peran pemerintah sangat dominan. Kondisi ini menyebabkan keterlibatan masyarakat dalam urusan pemerintahan sangat minim (Abdul, 2015)

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah usaha yang sengaja dilakukan oleh pemerintah untuk menjamin pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil bagi individu secara menyeluruh. Ini mencakup komoditas, layanan, dan dukungan administratif yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan atau pemenuhan kebutuhan individu, komunitas, atau organisasi lain yang memiliki kepentingan di dalam suatu wilayah. Hal ini dilakukan dengan mengikuti pedoman yang telah ditetapkan untuk memastikan kepuasan penerima layanan.

Menurut definisi dalam Bab 1 Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik mencakup lembaga pemerintah, perusahaan, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk memberikan pelayanan publik, dan juga badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk tujuan pelayanan publik. Ini merujuk pada beragam entitas yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik.

Individu yang menggunakan layanan publik memiliki harapan tertentu terhadap keterampilan dan efektivitas dari para profesional penyedia layanan tersebut. Saat ini, tujuan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah adalah

memberikan pelayanan publik yang efektif, sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun, dalam kondisi saat ini, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada tantangan yang disebabkan oleh ketidakefektifan dan ketidakefisienan dalam sistem pemerintahan, serta kurangnya kualitas sumber daya manusia.

Citrah buruk terhadap pemerintah tercermin dari jumlah keluhan dan ketidakpuasan yang diekspresikan oleh masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa. Keluhan-keluhan ini terutama berkaitan dengan prosedur yang rumit, ketidakpastian mengenai waktu penyelesaian, biaya yang dibutuhkan, persyaratan yang tidak jelas, kurangnya responsivitas dari pejabat pemerintah, dan masalah-masalah terkait lainnya.

kinerja birokrasi yang kurang memadai atau tidak transparan dapat menciptakan situasi di mana individu merasa terdorong untuk menggunakan cara-cara tidak etis atau ilegal guna memperoleh keuntungan pribadi. Beberapa praktik yang terjadi dalam lingkungan birokrasi yang kurang efisien atau transparan antara lain:

1. **Penyuapan dan Korupsi:** Ketidakjelasan atau lambannya proses birokrasi bisa mendorong individu untuk memberikan suap kepada pejabat atau meminta suap agar bisa memperoleh layanan atau mempercepat proses tertentu.
2. **Nepotisme dan Kolusi:** Dalam situasi di mana proses rekrutmen staf tidak transparan, nepotisme (pemberian prioritas kepada keluarga atau kenalan) atau kolusi (kerja sama antara pihak-pihak tertentu untuk kepentingan pribadi) bisa terjadi untuk memanipulasi proses seleksi.
3. **Pelayanan Cepat dengan Kompromi Etika:** Individu mungkin tergoda untuk memanfaatkan hubungan atau memberikan imbalan tertentu kepada pejabat untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat, meskipun hal itu tidak etis atau tidak sesuai prosedur.

Kondisi semacam ini memberikan insentif yang salah dan merusak integritas sistem birokrasi serta pelayanan publik secara keseluruhan. Penting bagi pemerintah untuk memperbaiki sistem birokrasi, meningkatkan transparansi, dan memberikan insentif yang benar kepada individu untuk

memastikan bahwa layanan publik dapat diakses dan diberikan secara adil serta efisien kepada seluruh masyarakat tanpa harus melibatkan praktik-praktik yang merugikan.

Keadaan ini sering mendorong individu untuk secara aktif mencari contoh-contoh potensial dalam membentuk susunan layanan. Dalam konteks tersebut, terdapat lima permasalahan utama, yaitu penyalahgunaan kekuasaan dan posisi yang mengarah pada penerimaan suap dan praktik nepotisme, kekurangan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas yang terlibat dalam berbagai kegiatan operasional sehingga menurunkan produktivitas dan kualitas layanan, seringnya terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh pegawai, keterlibatan pejabat dalam kegiatan yang bertentangan dengan hukum seperti perolehan keuntungan finansial yang melanggar aturan, suap, dan tindakan korupsi, serta adanya perilaku birokrasi yang tidak efektif atau negatif, termasuk kesewenang-wenangan, pura-pura sibuk, dan praktek diskriminatif. Tambahan pula, kondisi internal di berbagai instansi pemerintah juga memberikan dampak negatif terhadap fungsi birokrasi, seperti ketidakcukupan tunjangan dan kondisi kerja yang tidak memadai, kurangnya penjelasan mengenai tugas pekerjaan serta indikator pencapaian kinerja, dan kurangnya sistem yang berorientasi pada perhatian terhadap karyawan. (Ilmaris & Arpangi, 2021).

Dalam konteks yang dijelaskan, terdapat lima tantangan utama yang sering muncul terkait dengan penyelenggaraan layanan publik:

1. **Penyalahgunaan Wewenang dan Jabatan:** Terjadi kecenderungan penyalahgunaan kekuasaan yang dapat mengarah pada praktik suap dan nepotisme. Praktik ini merugikan, di mana penerimaan suap atau preferensi kepada keluarga dan kenalan dapat mengganggu proses yang seharusnya objektif.
2. **Kurangnya Pengetahuan dan Keterampilan:** Petugas yang terlibat dalam berbagai operasional seringkali kurang memiliki pengetahuan atau keterampilan yang diperlukan. Ini dapat berdampak pada menurunnya produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan.
3. **Serangkaian Kesalahan Pegawai:** Tingginya tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya menjadi tantangan.

Kesalahan ini bisa mengakibatkan pelayanan yang kurang memuaskan dan tidak efisien bagi masyarakat.

4. Keterlibatan Pejabat dalam Kegiatan yang Melanggar Hukum:

Pejabat terlibat dalam aktivitas yang melanggar hukum seperti penyuapan, korupsi, atau penggunaan kekuasaan untuk keuntungan pribadi. Hal ini merusak integritas sistem dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

5. Manifestasi Perilaku Birokrasi yang Negatif: Terdapat perilaku birokrasi yang disfungsional atau negatif, seperti kesewenang-wenangan, kesibukan palsu, atau tindakan diskriminatif. Ini menciptakan lingkungan kerja yang tidak sehat dan dapat mengganggu kinerja keseluruhan lembaga.

Selain itu, kondisi internal yang ada di berbagai instansi pemerintah juga memberikan kontribusi negatif terhadap fungsi birokrasi. Misalnya, kurangnya tunjangan atau kondisi kerja yang tidak memadai, deskripsi pekerjaan yang kurang jelas, indikator kinerja yang tidak terdefinisi dengan baik, dan kurangnya sistem manajemen yang mendukung keberhasilan serta kepedulian terhadap karyawan. Hal-hal ini dapat menjadi penghambat dalam memberikan layanan publik yang berkualitas dan efisien.

Pelayanan publik menjadi indikator kunci dalam mengevaluasi seberapa baik kinerja pemerintah berjalan. Evaluasi kinerja pemerintah oleh masyarakat sangat dipengaruhi oleh penilaian langsung terhadap kualitas layanan publik yang diterima. Alasannya adalah karena pengalaman pribadi terhadap kualitas pelayanan publik dirasakan oleh individu dari berbagai lapisan masyarakat. Keberhasilan dalam menyelenggarakan layanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel memberikan kontribusi yang signifikan terhadap meningkatnya persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pemerintah

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian yang dilakukan oleh (Suranto et al., 2021) telah mengulas peran pemerintah daerah dalam inovasi proses pelayanan publik di Indonesia.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi tersebut terutama berfokus pada integrasi aspek teknis dan administratif. Tujuan utama dari temuan ini adalah untuk mengatasi tantangan sosial yang terdapat dalam sektor kesehatan dan pendidikan.

Dalam konteks pelayanan publik di sektor kesehatan, inovasi yang dilakukan mungkin mencakup penggunaan teknologi untuk memperbaiki akses layanan kesehatan, pembuatan sistem manajemen informasi yang terintegrasi, atau penerapan metode baru dalam pengelolaan data pasien. Sementara itu, di sektor pendidikan, inovasi mungkin termasuk pengembangan platform belajar online, penggunaan teknologi dalam pengelolaan administrasi sekolah, atau peningkatan akses terhadap bahan pembelajaran yang lebih modern.

Integrasi aspek teknis dan administratif dalam inovasi pelayanan publik menjadi penting karena hal ini membantu memperbaiki efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah, khususnya dalam sektor kesehatan dan pendidikan

(Wibowo & Oktivalerina, 2022) telah melakukan penelitian yang mengkaji dampak desentralisasi di Indonesia, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya-upaya baru yang berfokus pada dekonsentrasi, pemerintah pusat tetap memiliki pengaruh yang signifikan, baik dalam struktur pemerintahan maupun penyediaan layanan publik. Meskipun pemerintah daerah sering kali memiliki tanggung jawab yang lebih luas, mereka sering mengalami kendala terkait dengan alokasi anggaran yang tidak memadai untuk mendukung fungsi-fungsi tersebut.

Ini menunjukkan bahwa walaupun desentralisasi telah memberikan kewenangan lebih kepada pemerintah daerah, namun pemerintah pusat masih memegang peran yang penting dalam mengatur struktur pemerintahan dan menyediakan layanan publik. Tantangan utama yang dihadapi pemerintah daerah adalah keterbatasan alokasi anggaran yang sering kali tidak mencukupi untuk mendukung tugas-tugas yang mereka tangani, termasuk dalam sektor pelayanan kesehatan. Hal ini dapat menjadi kendala serius dalam upaya

meningkatkan layanan publik di tingkat daerah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Dirkareshza et al., 2021) mengulas sejauh mana Undang-Undang Pelayanan Publik Indonesia telah mencapai tujuan negara kesejahteraan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Undang-Undang tersebut belum berhasil mencapai tujuan menjadikan Indonesia sebagai negara kesejahteraan. Oleh karena itu, disarankan untuk merevisi Undang-Undang tersebut guna mencapai tujuan tersebut.

Sementara penelitian ini menjadi berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya karena fokusnya adalah pada evaluasi pelayanan publik di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Mereka juga mengkaji standar yang digunakan oleh pemerintah Indonesia dalam memberikan layanan kepada masyarakat, serta prinsip-prinsip yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam konteks ini, penelitian mereka menyoroti bahwa meskipun ada Undang-Undang yang mengatur pelayanan publik, capaian negara dalam mencapai kesejahteraan masih belum optimal, sehingga memerlukan revisi atau perbaikan dalam undang-undang tersebut untuk mencapai tujuan kesejahteraan yang diinginkan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menitikberatkan pada pendekatan hukum normatif dengan tujuan untuk menghasilkan argumentasi, teori, atau konsep sebagai solusi untuk mengatasi suatu permasalahan, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif-normatif yang melibatkan pendekatan filosofis, teoritis, dan konseptual (Khoirunnisa & Jubaidi, 2023)

4. PEMBAHASAN

1. Cakupan Layanan publik Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

Pelayanan bisa dipahami sebagai proses dinamis di mana individu menghadapi masalah atau kebutuhan tertentu dalam perannya sebagai pelanggan atau penerima layanan. Sementara itu, perusahaan atau entitas lain bertindak sebagai penyedia layanan yang berupaya memberikan solusi atau memenuhi kebutuhan yang diajukan oleh pelanggan tersebut.

Proses pelayanan melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia

layanan, di mana upaya pemecahan masalah, kepuasan kebutuhan, atau penyediaan solusi menjadi fokus utama. Ini melibatkan berbagai aspek, termasuk komunikasi yang efektif, kesesuaian solusi dengan kebutuhan pelanggan, serta pengalaman keseluruhan dari interaksi tersebut.

Dalam konteks bisnis, pelayanan yang baik seringkali menjadi faktor penting yang membedakan suatu perusahaan dari yang lain, karena dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, dan reputasi perusahaan secara keseluruhan.

layanan pelanggan merujuk pada segala aktivitas yang dilakukan secara sengaja atau terencana untuk memastikan kepuasan pelanggan. Tujuan utama dari pemberian layanan ini adalah untuk memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan.

Layanan pelanggan tidak hanya terbatas pada proses penjualan atau transaksi, tetapi juga meliputi seluruh rangkaian interaksi dari awal hingga akhir, mulai dari tahap pra-penjualan hingga pascapenjualan. Ini termasuk komunikasi, bantuan teknis, dukungan pasca-penjualan, pemecahan masalah, dan berbagai kegiatan lain yang bertujuan untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka terima.

Melalui layanan yang diberikan, pelanggan merasa dihargai dan didengar, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap merek atau perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan atau entitas yang mampu memberikan layanan pelanggan yang berkualitas seringkali memiliki keunggulan dalam mempertahankan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan mereka (Kasmir, 2010).

Pengertian pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa pelayanan memiliki tiga makna, di antaranya: (Erlianti et al., 2019).

1. Cara melayani kebutuhan orang lain dengan imbalan berupa uang: Ini merujuk pada cara atau proses memberikan bantuan, dukungan, atau pemenuhan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang dalam ruang lingkup tertentu dengan imbalan dalam bentuk uang. Contohnya bisa berupa layanan profesional seperti jasa konsultasi, layanan medis, atau

layanan teknis yang diberikan oleh individu atau perusahaan dengan memperoleh bayaran dari penerima layanan.

2. Memberi kemudahan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa: Ini mengacu pada upaya atau tindakan yang dilakukan oleh penyedia barang atau jasa untuk memudahkan proses jual beli. Misalnya, layanan pelanggan, kebijakan pengembalian barang, atau fasilitas lain yang diberikan oleh penjual untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam proses transaksi jual beli.

Pengertian-pengertian tersebut mencakup aspek-aspek berbeda dalam konteks memberikan pelayanan kepada orang lain. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan melibatkan pemberian bantuan, kemudahan, atau pemenuhan kebutuhan dalam berbagai konteks, baik dengan imbalan finansial maupun dalam hubungannya dengan proses jual beli.

Secara etimologis, istilah "pelayanan" berasal dari asal kata "layan" yang mengandung makna memberikan bantuan atau pertolongan yang diperlukan kepada individu, Dari sini, "pelayanan" dapat dipahami sebagai cara atau proses memberikan bantuan, khususnya dalam pertukaran barang atau jasa. Ini melibatkan tindakan memberikan dukungan, layanan, atau pemenuhan kebutuhan kepada individu atau kelompok lain.

Konsep lain yang mirip dengan pelayanan adalah "pengabdian". Pengabdian juga mencerminkan tindakan memberikan diri atau melakukan sesuatu dengan penuh kesetiaan, dedikasi, dan komitmen yang tinggi kepada orang lain, suatu tujuan, atau suatu nilai yang diyakini. Hal ini seringkali terkait dengan pemberian layanan atau bantuan yang dilakukan dengan niat yang murni dan penuh tanggung jawab.

Kedua konsep ini, pelayanan dan pengabdian, menekankan pada upaya memberikan bantuan, dukungan, atau pelayanan kepada orang lain. Meskipun mereka memiliki perbedaan dalam nuansa makna, keduanya menyoroti tindakan membantu dengan niat yang baik dan memberikan penuh perhatian terhadap kebutuhan atau kepentingan individu lain (Erlianti et al., 2019).

Gronroos mendeskripsikan layanan sebagai rangkaian kejadian atau langkah-langkah yang tidak tampak yang muncul dari interaksi antara konsumen serta staf atau komponen lain yang disediakan oleh penyedia layanan, yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan atau kebutuhan yang dimiliki oleh konsumen atau pelanggan (Gronroos, 1990). Definisi ini juga menyatakan bahwa layanan adalah kegiatan yang menguntungkan yang dilakukan oleh suatu kelompok atau organisasi, yang memberikan kepuasan kepada individu meskipun tidak ada produk fisik yang dihasilkan sebagai akibatnya (Sulistiyowati, 2018). Pelayanan publik memiliki peranan yang krusial dalam ranah administrasi. Secara umum, pelayanan publik merujuk pada layanan yang disediakan oleh pemerintah dan tersedia bagi masyarakat umum. Pelayanan publik ini mencakup segala komoditas dan jasa yang diorganisir dan dikendalikan oleh pemerintah. Lebih jauh, Dwiyanto menegaskan ulang bahwa pendapat dari literatur sebelumnya menyatakan bahwa aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dapat dianggap sebagai bagian dari pelayanan publik (Dwiyanto, 2015).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian langkah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk sesuai dengan regulasi hukum yang berlaku. Kegiatan ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan administrasi oleh lembaga atau entitas yang menyediakan layanan publik (Indonesia, 2009).

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai upaya memberikan bantuan atau dukungan kepada individu atau masyarakat. Hal ini melibatkan berbagai bentuk bantuan, termasuk memfasilitasi pertukaran barang dan jasa atau menyediakan kemudahan dalam transaksi jual beli. Sementara itu, layanan medis merujuk pada ketersediaan layanan yang diperoleh seseorang dalam hal pencegahan, diagnosis, dan pengobatan untuk kondisi kesehatan tertentu (Depdikbud, 1990). Ini mencakup segala ketentuan yang disediakan baik oleh pemerintah maupun sektor swasta, karena masyarakat umum seringkali tidak dapat memenuhi persyaratan tersebut secara mandiri. Oleh karena itu, kolaborasi dari berbagai pihak bertujuan untuk mengatasi kesejahteraan sosial masyarakat secara

keseluruhan menjadi hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang komprehensif. (Deddy, 2015) Penyelenggaraan pelayanan publik merujuk pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh entitas penyelenggara yang didirikan oleh masyarakat itu sendiri, dengan tujuan yang jelas untuk meningkatkan kesejahteraan bersama. Penting bagi negara, terutama pemerintah, untuk memiliki kapabilitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Lebih penting lagi adalah pemahaman terhadap tuntutan bersama atau kebutuhan kolektif dari masyarakat, dibandingkan hanya fokus pada keinginan individu (Ridwan & Sudrajat, 2020).

Dalam pasal 3 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki tujuan utama sebagai berikut: (Indonesia, 2009)

1. Menetapkan parameter yang jelas dan rinci yang menguraikan hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua entitas yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Menciptakan kerangka kerja yang efektif untuk penyediaan layanan publik, sejalan dengan prinsip-prinsip dasar tata kelola yang baik dan praktik perusahaan yang bertujuan untuk melaksanakan layanan publik sesuai dengan peraturan undang-undang dan ketentuan terkait.
3. Menetapkan perlindungan hukum dan jaminan bagi masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam memberikan pelayanan publik, terdapat beberapa unsur yang menjadi kunci, seperti yang diungkapkan oleh AS Moenir pada tahun 1995. Unsur-unsur tersebut meliputi sistem, profesionalisme, dan fasilitas. Penyediaan pelayanan publik juga diwajibkan untuk memprioritaskan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip yang mengatur pelaksanaannya. Prinsip-prinsip tersebut antara lain kesederhanaan, kejelasan, wewenang, pembayaran yang jelas, penentuan jangka waktu yang tepat, ketelitian dalam pelaksanaan, ketidakdiskriminan, kepemimpinan yang baik, ketersediaan sarana dan prasarana yang diperlukan, termasuk fasilitas telekomunikasi dan teknologi informasi, aksesibilitas, kejujuran, ketelitian, keramahan, kedisiplinan, dan aspek keselamatan. (Moenir, 1995). Meskipun telah ada Undang-undang Pelayanan Publik di Indonesia, namun layanan publik yang diberikan saat ini belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal

ini tercermin dari adanya pengaduan yang dilontarkan masyarakat melalui media massa (Erlianti et al., 2019).

Negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dan hak setiap individu, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Dirkareshza et al., 2021). Untuk membangun kepercayaan terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh penyedia layanan, harapan dan tuntutan yang diajukan oleh warga dan penduduk harus dipenuhi. Hal ini menjadi krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, menegakkan hak dan kewajiban individu, serta memastikan bahwa negara dan perusahaan yang terlibat dalam penyediaan layanan publik memenuhi tanggung jawab mereka (Rushananto, 2014). Untuk mencapai tujuan tersebut dan menjamin penyediaan layanan publik yang unggul berdasarkan prinsip tata kelola yang baik dan praktik korporasi, regulasi hukum yang jelas sangatlah diperlukan. Fungsi utama dari peraturan ini adalah melindungi warga negara dan penduduk dari segala bentuk penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu pelayanan publik barang dan pelayanan publik administrasi. Hal ini tercermin dalam Pasal 5 Ayat 2, 3, dan 4 dari Undang-Undang tersebut. Pasal 5 ayat (2) menjelaskan bahwa ruang lingkup sebagaimana yang disebutkan pada ayat (1) mencakup beberapa bidang yang meliputi pendidikan, pedagogi, lapangan kerja dan perdagangan, permukiman, komunikasi dan penyebaran informasi, lingkungan ekologi, kesehatan, kesejahteraan sosial, energi, produksi dan distribusi, layanan keuangan, sistem transportasi, pemanfaatan sumber daya alam, pariwisata, dan bidang-bidang penting lainnya.

Pasal 5 ayat (3) juga menetapkan bahwa layanan barang publik, sebagaimana dijelaskan dalam ayat sebelumnya, melibatkan kegiatan pengadaan dan distribusi barang publik yang dijalankan oleh lembaga pemerintah yang mendapat dana dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Pengadaan dan distribusi barang publik juga dilakukan oleh entitas usaha yang didirikan dengan modal dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang

dipisahkan. Namun, ketika pengadaan dan distribusi barang publik tersebut tidak didukung oleh APBN, APBD, atau badan usaha yang modalnya bersumber dari kekayaan negara atau daerah, tanggung jawab penyediaan barang tersebut tetap menjadi urusan negara sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku.

Pasal 5 ayat (4) menyatakan bahwa pelayanan dalam bentuk administrasi, sebagaimana disebutkan dalam ayat sebelumnya, mencakup penyediaan layanan publik oleh lembaga pemerintah yang mendapatkan dana dari APBN dan/atau APBD, juga oleh badan usaha yang didirikan dengan menggunakan sebagian atau seluruh modalnya dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Hal ini juga mencakup penyediaan layanan publik yang tidak didanai melalui APBN. Pendapatan dan belanja daerah, serta badan usaha yang dibentuk dengan menggunakan modal yang sebagian atau seluruhnya berasal dari kekayaan negara atau daerah yang dipisahkan, dapat menyelenggarakan layanan tersebut. Namun, ketersediaan layanan itu dijamin oleh negara melalui ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan pembahasan di atas terlihat jelas bahwa pelayanan publik adalah hak yang dimiliki oleh semua individu, termasuk penyandang disabilitas. Semua warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan publik yang memadai dan memenuhi kebutuhan mereka, tanpa memandang latar belakang, kondisi fisik, atau kondisi lainnya. Hak ini dijamin oleh berbagai undang-undang dan peraturan yang memastikan setiap individu, termasuk penyandang disabilitas, dapat mengakses layanan publik dengan adil, tanpa diskriminasi, dan dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus mereka (Wiranata & Kristhy, 2022). Komponen standar pelayanan publik ini bertujuan untuk memastikan akses informasi yang luas kepada masyarakat, sehingga mereka dapat dengan mudah mengakses layanan dasar yang berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat. Standar pelayanan ini dirancang untuk memfasilitasi dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan usaha publik. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa layanan-layanan tersebut dapat dijangkau, dimengerti, dan

dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat guna meningkatkan kesejahteraan bersama.

Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, terutama melalui sistem birokrasi yang ada. Dalam proses ini, penting untuk memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga terkait dilakukan secara konsisten sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan adanya kepastian hukum, masyarakat dapat mengharapkan bahwa layanan-layanan tersebut akan diselenggarakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mereka akan diperlakukan secara adil dan konsisten dalam interaksi dengan pemerintah.

Penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah bertanggung jawab dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan yang diterapkan. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun layanan, sangatlah krusial. Barang publik seperti infrastruktur jalan, akses air bersih, sarana telekomunikasi, dan lainnya berperan penting dalam memfasilitasi kehidupan sehari-hari masyarakat. Kualitas yang lebih baik dari pelayanan barang publik tersebut membawa dampak positif terhadap kualitas hidup masyarakat dengan mengurangi kendala atau hambatan dalam menjalankan rutinitas sehari-hari (Wakhid, 2017).

2. Standar dan Pedoman Pelayanan Publik di Indonesia

Penerapan standar dalam penyediaan layanan publik merupakan prasyarat yang sangat penting untuk memastikan efektivitasnya. Lebih lanjut, promosi penggunaan layanan publik yang telah distandarisasi dapat memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses oleh banyak orang dan memperkuat kesadaran masyarakat, terutama bagi individu yang memerlukan layanan tersebut. Penggunaan prosedur pelayanan yang jelas dan terstruktur merupakan bagian fundamental dari standar pelayanan public (Suranto et al., 2021).

Penerapan standar dan pedoman dalam layanan, termasuk manajemen pengaduan, memiliki signifikansi besar bagi penyedia layanan dan penerima

layanan. Selain itu, hal ini juga mempengaruhi periode waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya. Waktu penyelesaian merujuk pada rentang waktu yang diperlukan dari saat permintaan layanan pertama kali diajukan hingga penyelesaian akhir dari layanan yang diminta, termasuk penanganan setiap keluhan yang mungkin muncul.". Selain itu, ada kompensasi atas layanan yang diberikan. Biaya layanan mencakup aspek-aspek tertentu yang dijelaskan dalam proses penyediaan layanan. Pentingnya pemberian layanan juga perlu diperhatikan. Hasil dari layanan ini akan dicapai melalui pengaturan yang telah ditetapkan. Topik yang dibahas terkait dengan fasilitas dan infrastruktur, serta penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai oleh penyelenggara layanan publik. Pada akhirnya, penting untuk ada standar kompetensi yang diperlihatkan oleh petugas layanan. Evaluasi kompetensi staf layanan harus dilakukan dengan cermat, mempertimbangkan aspek pengetahuan, keterampilan, kapabilitas, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (Moenir, 2006)

Pasal 20 Ayat 1 Undang-Undang Pelayanan Publik menetapkan kewajiban pemerintah untuk menetapkan dan menjalankan standar layanan publik. Proses penetapan standar ini harus mempertimbangkan kapasitas pemerintah, kebutuhan masyarakat, serta faktor-faktor lingkungan yang relevan. Dalam mengembangkan dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 20 ayat (1), penyelenggara layanan diharuskan untuk melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait dalam proses tersebut.. Pemerintah yang bertindak sebagai penyelenggara wajib mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana diatur dalam ayat (1). Pelibatan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait, sebagaimana dijelaskan dalam ayat (2), harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip non-diskriminasi, relevansi langsung dengan layanan yang bersangkutan, kompetensi, memberikan prioritas pada musyawarah, serta mempertimbangkan keragaman. Dalam mengembangkan standar pelayanan seperti yang disebutkan dalam ayat (1) dan (2), perlu memperhatikan parameter-parameter tertentu yang telah diatur dalam peraturan pemerintah.

Undang-undang yang berkaitan dengan pelayanan publik secara jelas

menetapkan bahwa pentingnya karakteristik pelayanan publik seperti mutu, efisiensi, aksesibilitas, keterjangkauan, dan keterukuran yang tinggi, serta pentingnya komunikasi yang efektif terkait mekanisme pelayanan publik kepada masyarakat. Ini sering diimplementasikan dalam praktik sebagai Standard Operating Procedure (SOP) dalam konteks pelayanan publik. Transparansi dalam penyediaan layanan publik di Indonesia adalah salah satu prinsip penting yang harus diperhatikan.

Gagasan ini membutuhkan sikap inklusif dan transparan, memastikan bahwa gagasan tersebut tersedia dan dapat dimengerti oleh semua pihak yang terlibat. Penerapan transparansi dalam pelayanan publik bisa dianggap sebagai penerapan prinsip openbaarheid (keterbukaan) dalam ranah hukum administrasi di Belanda. Prinsip tersebut menegaskan perlunya melaksanakan tugas dan kegiatan pelayanan publik dengan cara yang mudah diakses dan transparan bagi masyarakat. Ini melibatkan memastikan bahwa segala proses, seperti pengambilan keputusan, pengembangan kebijakan, perencanaan, implementasi, serta pengawasan atau pengendalian, dilakukan secara terbuka. Terkait hal itu, penting untuk memastikan bahwa layanan publik dapat diakses dengan mudah oleh semua individu yang memerlukan informasi. Keterbukaan pemerintah menjadi esensial karena hal ini memungkinkan masyarakat memahami lebih jauh mengenai langkah-langkah kebijakan yang sedang diterapkan (Noor, 2017). Dalam hal ini, ada beberapa prinsip yang penting dalam penyelenggaraan layanan publik. Pertama adalah akuntabilitas, yang menekankan bahwa pelaksanaan layanan harus sesuai dengan hukum dan peraturan, memastikan perlakuan yang setara bagi semua kelompok. Prinsip ini menegaskan pentingnya bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan publik yang sesuai dengan regulasi yang ada. Selain itu, prinsip pemberian layanan publik yang bersyarat menekankan bahwa layanan harus disesuaikan dengan kapasitas dan situasi penyedia layanan dan pengguna layanan, sambil tetap mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas.

Selain itu, prinsip partisipasi bertujuan untuk memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan, dan antisipasi masyarakat. Kemudian,

gagasan kesetaraan hak menekankan perlunya perlakuan yang adil terhadap individu tanpa diskriminasi berdasarkan aspek seperti etnis, warna kulit, agama, kelas, gender, dan status ekonomi. Selain itu, prinsip keseimbangan antara hak dan kewajiban menegaskan pentingnya keselarasan antara hak dan kewajiban, baik dari masyarakat maupun pemerintah, dalam penyelenggaraan layanan publik. Hal ini menegaskan bahwa baik pihak yang memberi maupun menerima layanan publik bertanggung jawab atas hak dan kewajiban masing-masing (Cahyani, 2021).

Tiga prinsip utama, yaitu aspek kelembagaan, proses penyediaan layanan, dan sumber daya manusia yang terlibat, merupakan panduan bagi peningkatan kinerja layanan publik. Penyediaan layanan publik yang berkualitas menjadi tanggung jawab pokok lembaga pemerintah karena mereka berperan sebagai pelayan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan publik didasarkan pada aspek kelembagaan, proses yang terlibat dalam penyediaan layanan, dan kualitas sumber daya manusia yang bertanggung jawab atas layanan tersebut.

Pelayanan publik berfungsi sebagai jalur yang memungkinkan struktur birokrasi negara untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang, memberikan kualitas pelayanan publik yang prima adalah kewajiban pemerintah, yang mengartikan pelayanan yang luar biasa atau bermutu tinggi. Standar untuk layanan luar biasa ditentukan oleh standar layanan yang relevan atau oleh entitas penyedia layanan.

Untuk mencapai tujuan pembangunan nasional, penting untuk bijaksana menghadapi perubahan cepat yang diakibatkan oleh pergeseran nilai. Hal ini membutuhkan penerapan langkah-langkah berkelanjutan di semua bidang pembangunan, dengan fokus pada menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Jadi, diperlukan pengembangan kerangka konseptual sistem pelayanan publik yang mencakup nilai-nilai inti, persepsi, dan norma perilaku untuk mewujudkan hak asasi manusia sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, penerapan Undang-Undang Pelayanan Publik menjadi penting agar kerangka kerja tersebut

dapat memastikan bahwa masyarakat menerima layanan sesuai dengan harapan mereka dan berkontribusi pada pencapaian tujuan nasional (Noor, 2017).

Peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik bertujuan untuk mengatur dengan jelas hak, tanggung jawab, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, tujuan lainnya adalah memastikan bahwa pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan hukum yang berlaku, memberikan jaminan perlindungan hukum dan kepastian kepada masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan tersebut. Diharapkan bahwa Undang-Undang Pelayanan Publik akan berperan sebagai instrumen regulasi yang mengawasi dan mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Namun, birokrasi masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait kurangnya transparansi dalam penyediaan layanan public (Suranto et al., 2021).

Keterlibatan berbagai pihak dalam pelayanan publik menjadi faktor penting dalam mengevaluasi kualitas dan kepuasan secara keseluruhan dari suatu layanan. Evaluasi ini menantang karena perlu memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi harapan dan persyaratan semua pihak yang terlibat, meskipun ada kemungkinan bahwa layanan tersebut dapat memuaskan satu kelompok, tetapi tidak memuaskan kelompok lainnya.

Oleh karena itu, menetapkan kriteria standar dalam menilai kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting untuk memastikan efektivitas dan efisiensi layanan tersebut. Meskipun standar telah diterapkan, seringkali mereka belum memenuhi harapan dari semua pihak yang terlibat. Namun, berdasarkan kriteria ini, pihak-pihak yang merasa tidak puas dan memiliki keluhan terhadap kualitas layanan publik memiliki kesempatan untuk menyampaikan pengaduan.

Pasal 15 dalam Undang-Undang Pelayanan Publik menetapkan sejumlah tugas bagi mereka yang bertanggung jawab dalam penyediaan layanan publik. Hal ini termasuk pengembangan standar layanan, penyebarluasan informasi terkait layanan tersebut, penempatan personel yang mempunyai kompetensi, serta penyediaan sarana dan fasilitas yang sesuai standar. Hal ini penting sebagai upaya untuk mencegah terjadinya

pelanggaran administratif atau malpraktik.

Pedoman penyelenggaraan pelayanan yang menjadi kriteria mendasar dan menjadi penilaian mutu pelayanan adalah Pasal 1 Ayat 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan. Ini mencerminkan keseriusan serta tanggung jawab penyedia layanan untuk memberikan layanan yang tingkat kualitasnya tinggi, efisiensi, mudah diakses, terjangkau, dan dapat diukur, sehingga mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat.

5. KESIMPULAN

Pengelompokan layanan publik dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yakni layanan barang publik dan layanan administratif, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 5 ayat 2, 3, dan 4 Undang-Undang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut memerintahkan penetapan standar pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat. Standar ini harus disusun dan ditetapkan dengan memperhatikan kemampuan penyedia layanan, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan yang ada.

Saat merumuskan dan menetapkan standar layanan, keterlibatan masyarakat dan pihak terkait sangat penting. Para penyelenggara yang terkena dampak banjir, misalnya, harus mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Partisipasi masyarakat dan pemangku kepentingan harus mematuhi prinsip non-diskriminasi, relevansi terhadap jenis layanan yang disediakan, memperhitungkan kualifikasi, mengedepankan proses musyawarah, serta mempertimbangkan keragaman. Peraturan Pemerintah harus menjadi pedoman dan prinsip-prinsip dasar bagi pengembangan standar layanan terhadap masyarakat atau public.

REFERENSI

- Abdul, S. (2015). *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik : Teori, Konsep dan Aplikasi* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Cahyani, I. (2021). *HUKUM PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA*. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA.
- Deddy, M. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Depdikbud. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Dirkareshza, R., Ardiantor, A., & Pradana, R. (2021). Penafsiran Hukum (Legal Interpretations) Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Reformasi Hukum*,

25(2), 127–146. <https://doi.org/10.46257/jrh.v25i2.202>

- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, inklusif Dan Kolaboratif*. Universitas Gajah Mada Pers.
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Gronroos. (1990). *Manajemen Layanan dan Pemasaran: Momen Kebenaran*. Maxwell Macmillan Internasional.
- Ilmaris, N., & Arpangi, A. (2021). Reform of Bureau of Public Services in Framework of Prevention & Eradication of Corruption in Indonesia. *Law Development Journal*, 2(4), 634. <https://doi.org/10.30659/ldj.2.4.634-646>
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- Kasmir, S. E. (2010). *Manajemen Perbankan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Khoirunnisa, & Jubaidi, D. (2023). Exploring the Meaning of Faith and Kufr: Perspectives of Islamic Theological Schools. *Pharos Journal of Theology*, 104(5). <https://doi.org/10.46222/pharosjot.104.510>
- Moenir, H. A. . (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Noor, M. (2017). *Memahami Desentralisasi Indonesia (UNDP)*.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2020). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa Cendikia.
- Rushananto. (2014). Kebijakan Publik. *Kebijakan Publik*, 1993, 15.
- Sulistiyowati, W. (2018). *KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*. UMSIDA PRESS.
- Suranto, S., Darumurti, A., Eldo, D. H. A. P., & Habibullah, A. (2021). Potret Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2020. *Jurnal Public Policy*, 7(2), 97. <https://doi.org/10.35308/jpp.v7i2.4095>
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 01(14), 53–59.
- Wibowo, E. A., & Oktivalerina, A. (2022). Analisis Dampak Kebijakan Desentralisasi Fiskal terhadap Penurunan Tingkat Kemiskinan pada Kabupaten/Kota: Studi Kasus Indonesia pada 2010 - 2018. *Bappenas Working Papers*, 5(1), 97–119. <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i1.117>
- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 208–218. <https://doi.org/10.23887/jkh.v8i1.43906>