

## **ISU DAN POTRET PELAYANAN PUBLIK: ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA**

Rico Tomboti<sup>1</sup>, Daffa Aulidhan Syafi'i<sup>2</sup>, Hayat<sup>3</sup>

**Abstrak:** Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan implementasi wujud pelayanan. Pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh public (masyarakat) dan tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan public; Kualitas Pelayanan; Dasar Hukum.

**Abstract:** *One of the main tasks of the government is to provide implementation of services. Public service is the fulfillment of the desires and needs of society by the public (society) and of course with the aim of improving society's welfare. Service standards are benchmarks used as guidelines for service delivery and a reference for assessing service quality as an obligation and promise of providers to the community in the context of quality, fast, easy, affordable and regular services. The existence of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services certainly provides direction to all service providers, including state administrators, BUMN, BUMD, BHMN to private companies and individuals, to provide standardized services by meeting standard service components.*

**Keywords:** *Tangibles; Responsiveness; Legal Basis.*

### **PENDAHULUAN**

Permintaan pelayanan public terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan public bukan hanya merupakan persoalan administrasi saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari public. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administrator pelayan public agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik. (Neng Kamarmi, 2011)

Menurut Hayat (2017:22), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut.

Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas, dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Upaya memperbaiki pelayanan sudah sejak lama dilakukan oleh pemerintah, melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh sebab itu penulis tertarik menulis “Isu dan potret buram pelayanan public di Indonesia” (Wakhid, 2017).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini adalah metode penelitian literature review dan penelitian deskriptif. Literatur review yaitu uraian tentang teori, temuan, dan bahan penelitian lainnya yang diperoleh dari bahan acuan untuk dijadikan landasan kegiatan penelitian untuk menyusun kerangka pemikiran yang jelas dari perumusan masalah yang ingin diteliti. Penulis merangkum, membuat analisis, dan melakukan sintesis secara kritis dan mendalam dari literature-literatur sebelumnya. Literature review yang baik adalah yang melakukan evaluasi terhadap kualitas dan temuan baru dari suatu paper ilmiah.

Metode penelitian deskriptif ini menurut Sugiyono, yaitu:

“Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.” (Sugiyono, 2007:11).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kondisi Layanan Publik di Indonesia**

Secara umum, kualitas layanan publik di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun. Namun, masih banyak yang harus dibenahi agar layanan publik menjadi lebih baik. Menurut

The Global Economy tahun 2019, kualitas layanan publik Indonesia menempati peringkat 82 dari 176 negara, sedangkan posisi 5 (lima) besar negara dengan layanan terbaik adalah Finlandia, Norwegia, Belanda, Swedia, dan Jerman.

Selanjutnya, pada tahun 2019, Ombudsman RI melakukan penilaian terhadap tingkat kepatuhan atas standar pelayanan publik terhadap 7 (tujuh) Kementerian/Lembaga (K/L), 6 (enam) pemerintah provinsi, 215 pemerintah kabupaten dan 36 pemerintah kota. Berdasarkan penilaian tersebut, diketahui sebanyak 29% K/L berada pada tingkat kepatuhan yang tinggi dan 71% K/L tingkat kepatuhan sedang. Sementara itu, untuk pemerintah provinsi, sebanyak 33% berada tingkat kepatuhan tinggi, 50% tingkat kepatuhan sedang, dan 17% tingkat kepatuhan rendah. Untuk pemerintah kabupaten, sebanyak 33% berada pada tingkat kepatuhan tinggi, 40% kepatuhan sedang, dan 27% tingkat kepatuhan rendah. Untuk pemerintah kota, sebanyak 33% berada pada tingkat kepatuhan tinggi, 47% tingkat kepatuhan sedang, dan 20% tingkat kepatuhan rendah.

Pada tahun 2019, Ombudsman RI juga menerima sebanyak 1.690 pengaduan terkait dengan rendahnya kualitas layanan K/L, dan 2.274 pengaduan terkait dengan kualitas layanan pemerintah daerah (pemda).

Data di atas menunjukkan kualitas layanan publik di Indonesia masih harus ditingkatkan termasuk di pemda, yang masih tinggi tingkat kepatuhan sedang dan tingkat kepatuhan rendah.

#### **Hasil Penilaian Ombudsman RI**

Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan untuk tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota se-Indonesia. Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten, pada tahun 2022 diperoleh hasil bahwa jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebesar 52,96%. Adapun jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai antara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10,92%).

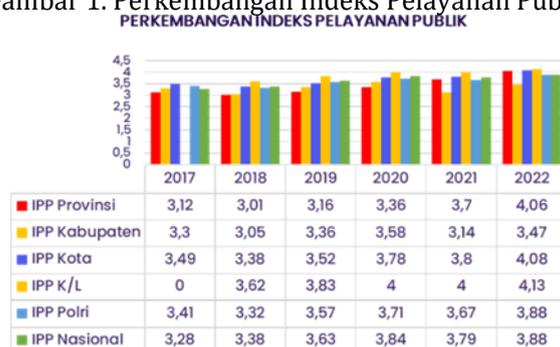
Penilaian secara rinci pada tingkat kementerian, hasil penilaian terhadap 25 kementerian dengan capaian 21 kementerian (84%) pada zonasi hijau, 4 kementerian (16%) pada zonasi kuning, dan tidak terdapat kementerian masuk zonasi merah. Penilaian pada tingkat lembaga, hasil penilaian terhadap 14 lembaga dengan capaian 9 lembaga (64,29%) masuk zonasi hijau, 5 lembaga (35,71%) masuk zonasi kuning, dan tidak terdapat lembaga masuk zonasi merah. Pada tingkat pemerintah provinsi, dari 34 pemerintah provinsi yang dinilai, 19 pemerintah provinsi (55,88%) masuk zonasi hijau, 13 pemerintah provinsi (38,24%) masuk zonasi kuning, dan 2 pemerintah provinsi (5,88%) pada zonasi merah. Kemudian di tingkat kota, dari 98 pemerintah kota yang dinilai, 53 pemerintah kota (54,08%) masuk zonasi hijau, 42 pemerintah kota (42,86%) masuk zonasi kuning, dan 3 pemerintah kota (3,06%) masuk zonasi merah. Terakhir, pada tingkat kabupaten, dari 415 pemerintah kabupaten yang dinilai, 170 pemerintah kabupaten (40,96%) pada zonasi hijau, 186 pemerintah kabupaten (44,82%) pada zonasi kuning, dan 59 pemerintah kabupaten (14,22%) pada zonasi merah.

Memang jumlah yang meraih zona hijau ini telah meningkat dari tahun 2021. Pada tahun 2021, jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebanyak 179 instansi, naik menjadi 272 instansi di tahun 2022. Namun untuk zonasi kuning mengalami penurunan dari 316 instansi di tahun 2021 menjadi 250 instansi di tahun 2022. Begitu juga dengan zonasi merah juga mengalami penurunan, dari 92 instansi di tahun 2021 menjadi 64 instansi di

tahun 2022. Hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI menjadi gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan publik untuk tingkat kementerian/lembaga dan pemerintah daerah tingkat provinsi dan kabupaten/kota belum menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat disebabkan karena adanya komitmen dari pimpinan di kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk berubah menjadi lebih baik. Sehingga pelayanan publik di setiap unit layanannya dilakukan upaya peningkatan kualitas dengan memenuhi standar pelayanan.

### Indeks pelayanan public

Gambar 1. Perkembangan Indeks Pelayanan Publik



(Sumber: Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nasional 2022,2023:11)

Secara Nasional, terjadi peningkatan capaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang cukup signifikan dari tahun 2017 hingga tahun 2020. Namun pada tahun 2021, IPP nasional mengalami penurunan menjadi 3,79 atau masih dalam kategori Baik (B). Penurunan nilai IPP ini terjadi seiring dengan penambahan lokus evaluasi yang sangat signifikan. Untuk hasil pada tahun 2022, IPP mengalami kenaikan menjadi 3,88 kategori Baik (B).

Apabila diperhatikan secara detail, berdasarkan 6 (enam) aspek hasil evaluasi pelayanan publik, secara nasional menunjukkan bahwa nilai aspek inovasi masih menempati posisi terendah yaitu sebesar 3,01 (Baik dengan Catatan). Hal ini menjadi catatan bagi Kementerian PANRB untuk terus menggerakkan gerakan one agency one innovation sebagai salah satu upaya untuk mendorong Pemerintah Pusat dan Daerah mewujudkan pelayanan publik berkelas dunia pada Tahun 2024. Selain inovasi, yang perlu diperhatikan untuk menjadi fokus pembinaan pada tahun 2023 adalah aspek konsultasi dan pengaduan. Aspek konsultasi dan pengaduan memperoleh nilai indeks sebesar 3,5 (Baik dengan Catatan). Pengguna pelayanan publik saat ini yang semakin "melek" digital menuntut seluruh penyelenggara pelayanan publik agar dapat memberikan respon time atas pengelolaan pengaduan secara optimal. Saat ini, Kementerian PANRB melalui kanal pengaduan nasional yaitu SP4N Lapo! terus mendorong seluruh instansi pemerintah untuk terhubung dan secara aktif menindaklanjuti laporan yang masuk, sehingga secara nasional diharapkan dapat diperoleh tren data pengelolaan pengaduan dan dapat diperoleh pengambilan kebijakan yang tepat guna berbasis data.

Gambar 2. Nilai IPP Per Aspek Secara Nasional

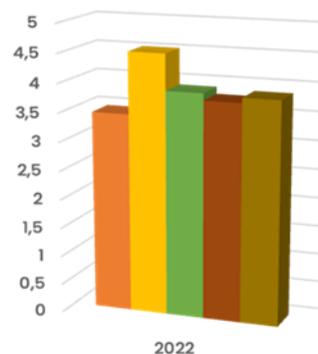


(Sumber: Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nasional 2022,2023:12)

Tahun ini KemenPANRB juga melakukan penambahan lokus secara masif di lima kementerian/lembaga yaitu di Kementerian Keuangan, Kejaksaan Agung, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian ATR/BPN serta Mahkamah Agung. Kementerian Keuangan menjadi kementerian yang mendapatkan indeks tertinggi untuk pelaksanaan PEKPPP ini yaitu sebesar 4,52 Kategori A (Pelayanan Prima).

Gambar 3. Hasil PEKPPP 5K/L Khusus

**HASIL PEKPPP 5 K/L KHUSUS**



	2022
Kejaksaan	3,46
Kemenkeu	4,52
Kemenkumham	3,9
KemenATR/BPN	3,78
MA	3,87

(Sumber: Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nasional 2022,2023:12)

PEKPPP pada K/L Khusus ini dilakukan melalui penilaian terhadap 34 unit lokus pada masing- masing K/L khusus, dimana unit lokus yang diajukan merupakan unit lokus yang ada di Ibu Kota provinsi. Hasil PEKPPP yang telah dilakukan menunjukkan bahwa rata-rata hasil PEKPPP pada unit lokus K/L khusus di 4 dari 5 K/L khusus yang ada yaitu Kemenkeu, Kemenkumham, KemenATR/BPN dan MA sudah memiliki indeks di atas 3,5 atau kategori Baik (B). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai instansi vertikal yang selama ini belum sempat tersentuh oleh pelaksanaan PEKPPP kualitasnya sudah baik.

**Indikator Pelayanan Public**

Terkait dengan indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26) dalam (Bazarah et al., 2021), telah menggunakan beberapa indikator sebagai ukuran dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, indikator tersebut adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, untuk mengukur

kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yakni;

1. Tangibles, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia.
2. Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. Assurance atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. Empathy adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Di Indonesia, terkait dengan kualitas pelayanan publik dan kinerja dari organisasi penyelenggaraan pelayanan publik, maka menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995, bahwa; kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik kepada unsur masyarakat dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti; kesederhaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayaran, jadwal dan waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
3. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain.
5. Efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik.
6. Ekonomis, yaitu penggunaan biaya pelayanan diterapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.
7. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum di usahakan seluas mungkin dengan distribusi merata dan diperlakukan adil.
8. Ketepatan waktu, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dalam mengukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal (satu), akan tetapi menggunakan multi- indikator atau indikator ganda.

### **Hambatan Implementasi Pelayanan Publik**

Pertama, Apakah birokrasi kita di daerah telah memahami makna perbedaan antara konsep dan implementasi "government" dan "governance"? Hal ini perlu kita angkat karena selama ini aparat birokrasi kita di daerah dalam menjalankan tugasnya masih kental ketergantungan pada aksioma paradigma lama "government" yang dikenal dengan

mekanisme komando dan pengendalian (command and control mechanism).

Kedua, pelayanan publik bisa dikatakan berhasil bila mampu menjawab tantangan tentang kemampuan birokrasi untuk berkoeksistensi dengan nilai-nilai atau prinsip demokrasi. Birokrasi kita yang begitu lama direkayasa lewat mekanisme komando dan pengendalian akhirnya telah begitu kuat membentuk budaya birokrasi yang hierarkhis, struktural, atas-bawah, mediokratis (sekedar menjalankan perintah alasan), tidak responsif, tidak kreatif apalagi inovatif. Dengan kata lain, birokrasi kita masih suka menjaga jarak dengan masyarakatnya dan memposisikan dirinya sebagai pangreh praja (penguasa rakyat) daripada sebagai pamong praja yang berperan melindungi kepentingan rakyat.

Ketiga, banyak pemerintah daerah yang tidak memiliki infrastruktur administratif (unit reformasi, tenaga reformis, konsultan, dan sebagainya) yang memadai untuk dapat memikirkan dan melakukan reformasi birokrasi secara berkelanjutan. Struktur organisasi pemerintah daerah juga tidak memiliki suatu unit yang secara khusus menangani masalah-masalah yang terkait dengan reformasi birokrasi sehingga kegiatan reformasi birokrasi dilakukan secara asal-asalan, tidak terprogram dengan baik. Dengan demikian sulit mengharapkan hasil yang baik dari kegiatan seperti itu. Hal itu juga jadi bertambah runyam ketika pemerintah daerah tidak memiliki sumber-sumber (sarana dan prasarana) yang memadai untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik yang optimal.

Keempat, banyak para pejabat pemerintah yang kehilangan orientasinya pada "kepentingan publik" dan mereka lebih banyak memikirkan atau berorientasi pada masalah pemuasan "kepentingan diri", hedonis, prestise, dan perebutan kekuasaan.

Terakhir, Persiapan menghadapi pihak-pihak yang akan menolak perubahan. Penolakan terhadap perubahan oleh berbagai pihak baik dari dalam maupun luar birokrasi dengan berbagai alasan baik yang rasional maupun irrasional bisa terjadi kapan saja dan di mana saja. Banyak orang baru mendengar istilah 'reformasi' saja sudah bermuka masam dan takut. Apalagi bagi mereka atau institusi mereka atau sistem prosedur kerja mereka yang nantinya akan terkena oleh arus reformasi tersebut pastilah akan bersiap-siap dan pasang kuda-kuda untuk melawan reformasi tersebut yang dirasakan akan mengancam eksistensi dan kepentingannya.

Akhirnya, menghadirkan pelayanan publik yang prima merupakan *conditio sine qua non* yang tiada henti untuk meningkatkan kinerja pemerintah. Bukankah wakil Bupati Pringsewu sudah berkomitmen bahwa, "kami akan berupaya maksimal untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik agar tahun depan mendapat rapor hijau dari ombudsman". Dus, sekali layar terkembang, pantang untuk berlabuh.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Asisten Ombudsman RI dan Alumni Pascasarjana Ilmu Sejarah USU. 26 Februari 2023. Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. Ombudsman Republik Indonesia, hlm.12
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Laporan Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nasional. 2023. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Neng Kamarmi, S. M. (2011). Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2, 84–110.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis*.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 13(1), 53–59.