



Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah

Nur Maria Magdalena

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji

Email: nurmaria509@gmail.com

Steviana Br. Sihombing

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji

Email: sihombingsteviana@gmail.com

Mellyana Candra

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji

Email: Mellyana1001@gmail.com

Abstract: *Public services according to Law Number 25 of 2009 concerning Public Services are activities or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident for goods, services, and / or administrative services provided by public service providers. In Indonesia, there are development problems that become obstacles in realizing good and adequate public services, the first is the bureaucracy that is fat, slow, and unable to provide excellent service to the public and investors, the second is corruption, where there are still many state administrators who abuse their positions and manage state finances, and the third or last is the problem of inadequate infrastructure and the lack of a state budget for its development and maintenance. Service standards are benchmarks used as guidelines for service delivery and reference for assessing service quality as an obligation and promise of the government to the community in the context of quality service.*

Key words: *Service, public, society, government*

Abstrak: Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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. Di Indonesia memiliki masalah pembangunan yang menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan memadai yang pertama mengenai birokrasi yang gemuk, lamban, dan tidak mampu memberi pelayanan prima pada masyarakat dan investor, kedua yaitu korupsi, yang mana masih banyaknya penyelenggara negara yang menyalahgunakan jabatan serta pengelolaan keuangan negara, dan yang ketiga atau terakhir ialah masalah infrastruktur yang tidak memadai serta kurangnya anggaran negara untuk pembangunan dan pemeliharanya. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas.

Kata kunci: Pelayanan, publik, masyarakat, pemerintah

PENDAHULUAN

Pelayanan publik masih menjadi masalah dalam birokrasi di Indonesia, banyak faktor dan beragam yang menyebabkan hal tersebut menjadi momok dimata masyarakat. Kebutuhan masyarakat di era milenial saat ini cenderung besar dengan keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan juga dibutuhkan dalam proses interaksi pemerintah dan warga Negara, namun demikian, warga negara hak untuk menilai, menolak, dan menuntut siapa pun yang secara politis bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik. Konsep ini di sebut sebagai The New Public Service (NPS) yang dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003.

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundang-undangan tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Menurut undang-undang tersebut, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka penyediaan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Sejak Undang-undang pelayanan publik di lakukan sejak tahun 2009, standar pelayanan yang tertera dalam peraturan tersebut mulai di jalankan walaupun membutuhkan proses yang panjang. Namun hanya sebatas standar yang ada di undang-undang tersebut. Inovasi yang di lakukan oleh pemerintah baik lembaga instansi, BUMN, BUMD , maupun pemerintah daerah.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Kata dasar “Pelayanan” menurut Pasalong (2010), didefenisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pengertian publik di Indonesia sehari-hari sering dipahami sebagai negara atau umum, dalam pola Bahasa Indonesia menerjemahkan publik seperti pada istilah *public administration* yang diterjemahkan sebagai administrasi negara. Sebenarnya kata publik telah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku yaitu publik yang berarti umum atau orang banyak.

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan untuk manusia. Sudah menjadi kodratnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan

tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia dan sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, seperti yang telah dikemukakan oleh Rusli (2004) bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan.

Defenisi pelayanan publik menurut para ahli yaitu, Sinambela (2014) menyatakan, pelayanan publik adalah menyalurkan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh rakyat (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan menurut Pasolong (2007) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pada hakikatnya pemerintah (birokrat) harus bisa serta dapat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan secara individual akan tetapi kebutuhan yang sungguh diinginkan oleh masyarakat, yaitu kebutuhan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan Instansi Pemerintah pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, ini merupakan arti pelayanan umum Lembaga Administrasi Negara. (Shafrudin, 2014). Seperti dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, demikian pelayanan publik adalah upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kajian literatur, menurut Danial dan Warsiah (2009), studi literatur merupakan penelitian yang di lakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hambatan Pelayanan Publik

Di Indonesia memiliki tiga masalah pembangunan yang menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan memadai yang pertama mengenai birokrasi yang

gemuk, lamban, dan tidak mampu memberi pelayanan prima pada masyarakat dan investor, kedua yaitu korupsi, yang mana masih banyaknya penyelenggara negara yang menyalahgunakan jabatan serta pengelolaan keuangan negara, dan yang ketiga atau terakhir ialah masalah infrastruktur yang tidak memadai serta kurangnya anggaran negara untuk pembangunan dan pemeliharanya. Dari ketiga masalah tersebut program percepatan reformasi birokrasi sangat diperlukan untuk membentuk birokrasi yang bersih dari korupsi, kolusi, serta nepotisme, melayani dengan baik, kompeten dalam menjalankan tugas, dan bertanggung jawab. Praktek maladministrasi yang sering terjadi karena kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan menjadi salah satu masalah dalam pelayanan publik. Bentuk maladministrasi ini berkaitan dengan sifat arogansi pejabat publik misalnya, penyalahgunaan jabatan, bertindak sewenang-wenang, dan bertindak secara tidak layak. Maladministrasi ini memiliki bentuk-bentuk diantaranya adalah, meminta imbalan uang (korupsi), penguasaan tanpa hak yang sering dilakukan oleh pejabat publik, penggelapan barang bukti terhadap pejabat yang terjerat masalah pidana. Maladministrasi ini dapat dihentikan dengan konsep *electronic government (e-gov)* dengan ditiadakannya kontak antara penyedia dan pengguna layanan (Holle, 2011). Suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata merupakan pelayanan publik. Masyarakat dapat melihat dan menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik disemua kementerian dan lembaga adalah suatu hal mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima ialah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Dalam meningkatkan pelayanan, diupayakan masyarakat terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kemudahan dan kejelasan tentang informasi, respon *time* yang jelas atau tanggapan terhadap persoalan dan penyelesaiannya yang cepat, dukungan teknologi yang membantu perkerjaan, revolusi mental atau *mindset* berfikir dari pemerintah atau birokrasi, dan tidak cepat puas atau perbaikan dengan terus menerus, kepuasan pelayanan publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi. Keterlibatan masyarakat terhadap pelayanan dapat mendukung dalam penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Contohnya, hasil survei kepuasan pelayanan publik diketahui dari sisi apa pelayanan yang diberikan dapat dinilai kurang memuaskan. Untuk meningkatkan pelayanan publik, KemenPAN RB (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) menerapkan kebijakan sejak tahun 2014 merupakan tahun inovasi pelayanan publik. Semua instansi pemerintah, baik yang dipusat maupun daerah diharapkan dapat membuat

sebuah ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja atau metode pelayanan publik. KemenPAN RB mengumpulkan serta menilai inovasi-inovasi yang dilakukan di sejumlah instansi seluruh Indonesia. Semoga kualitas dan inovasi pelayanan publik Badan Pusat Statistik (BPS) selalu meningkat, dan dapat terus bersaing secara sehat dengan instansi lain.

2. Standar Pelayanan Publik

Berbicara mengenai pelayanan publik sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 memiliki 4 tujuan, yaitu memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas. Adanya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik untuk memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun dalam penyelenggaraan pelayanan yang terstandarisasi serta memenuhi komponen standar pelayanan.

Pemerintah Daerah harus dapat memenuhi standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh seluruh penyelenggara pelayanan publik, berikut komponen standar pelayanan publik yang wajib untuk dipenuhi dan dijalankan, diantaranya yaitu:

- 1) Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5) Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- 6) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
- 8) Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 9) Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
- 11) Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan ini di buat untuk memberikan akses informasi yang luas bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah dalam menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik pemerintah daerah dapat meminimalisir tindakan seperti pemungutan liar, penyimpangan prosedur, dan lain sebagainya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang kami bahas penting untuk kita ketahui bahwa pelayanan publik sangat penting untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, pemerintah daerah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi standar hak asasi manusia (HAM). Namun, masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pembangunan di daerah, dan prinsip serta standar pelayanan publik di kalangan pemerintah daerah masih minim.

REFERENSI

Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.

https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Tantangan+kualitas+pelayanan+publik+pada+pemerintah+daerah.+Jurnal+Ilmiah+Administrasi+Publik+Dan+Pembangunan%2C+7%281%29%2C+15-26.&btnG=

Prihatina, R. (2022) Pelayanan Publik: Mari Bersemangat Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Para Pengguna Jasa

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15543/Pelayanan-Publik-Mari-Bersemangat-Memberikan-Pelayanan-Terbaik-Bagi-Para-Pengguna-Jasa.html>

Putra, M. B. (2020) Mengenal Pelayanan Publik

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>

Ratna, A. D. (2021) Pentingnya Standar Pelayanan Publik

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-bengkulu/baca-artikel/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html#:~:text=Adanya%20standar%20pelayanan%20publik%20memberikan,m enuntut%20pengawasan%20masyarakat%20dalam%20penyelenggaraannya>