

**KEWENANGAN PEMERINTAH DAERAH DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
MENURUT  
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009<sup>1</sup>  
Oleh : Eben B. C. Bansaleng<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaturan penyelenggaraan pemerintah daerah dan bagaimana penerapan kewenangan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Kekuasaan dan kewenangan pemerintah pusat, penyelenggaraannya dapat berbentuk sentralisasi, namun dapat dipencarkan melalui bentuk pemerintahan desentralisasi, dekonsentrasi dan pembantuan kepada pemerintahan yang lebih rendah (daerah otonom), pengawasan tetap terbatas pada pemerintah pusat. Desentralisasi merupakan penyerahan urusan pemerintahan, kekuasaan dan kewenangan untuk mengambil keputusan mengatur daerah-daerah. Dekonsentrasi merupakan pelimpahan wewenang yang secara fungsional pemerintah pusat kepada pejabat di daerah, dan pembantuan merupakan sifat membantu melaksanakan tugas peraturan perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan mewajibkan penyelenggaraan pemerintahan daerah semua kegiatan, pengelolaan, kebijakan yang diambil oleh pejabat daerah harus terbuka (transparan) dan dapat dipertanggungjawabkan (*responsibility*) untuk mencegah perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pejabat daerah dari satu sisi, dari pandangan-pandangan masyarakat/publik merupakan sentral/pengawasan atas kebenaran, kejujuran dan keadilan/tidak diskriminatif untuk itu dilakukan informasi. 2. Pelayanan publik/masyarakat merupakan salah satu tugas, penyelenggara pemerintah daerah, ini sebagai kewajiban pemerintah dan sebaliknya sebagai hak bagi warga masyarakat/publik, semua hak

dan kewajiban diatas berlaku sebaliknya yang mencakup pelaksanaan pelayanan, pengelolaan, pengaduan publik, informasi, pengawasan, penyuluhan dan konsultasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Penyelenggaraan pemerintah daerah berkenaan dengan pelayanan publik tersebut berfokus pada pelayanan kepada publik/masyarakat, terutama berkenaan dengan pangan, sandang, papan, pendidikan kesehatan, lindungan pekerjaan, dan bidang sosial. Inilah, yang perlu masyarakat prioritas dari penyelenggaraan pemerintah daerah.

Kata kunci: Kewenangan Pemerintah Daerah, Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Negara Republik Indonesia sebagai Negara kesatuan menganut asas Desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan Otonomi daerah.<sup>3</sup>

Penyelenggaraan otonomi daerah sebagaimana telah diamanatkan secara jelas di dalam UUD 1945, ditujukan untuk menata sistem pemerintahan daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pelaksanaannya dilakukan dengan memberikan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan kewenangan pemerintahan ditingkat daerah. Dalam rangka melaksanakan amanat UUD 1945, dimaksud telah ditetapkan Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah yang dalam perjalanan sejarahnya telah mengalami beberapa kali perubahan.

Sejarah penyelenggaraan Pemerintah Republik Indonesia menunjukkan bahwa otonomi daerah merupakan salah satu sendi penting penyelenggaraan pemerintahan negara, hal ini terlihat dalam UUD 1945 khususnya dalam Pasal 18b, merupakan landasan yang kuat penyelenggaraan otonomi dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah, sebagaimana tertuang dalam Pasal 18 ayat (1) dan (2) amandemen UUD 1945 yang menyebutkan bahwa:

<sup>1</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat. Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Donald A. Rumokoy, SH, MH; Henry R. Ch. Memah, SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 100711323

<sup>3</sup> Busrizalti, *Hukum Pemda Otonomi Daerah dan Implikasinya*, Total Media Yogyakarta, 2013, hal. 37.

1. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang.
2. Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.<sup>4</sup>

Dengan pemberian otonomi daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik menjadikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, serta terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Memperhatikan uraian tersebut diatas, maka penulis hendak mengkaji dan meneliti secara mendalam dengan judul **“Kewenangan Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009”**.

### **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaturan penyelenggaraan pemerintah daerah?
2. Bagaimana penerapan kewenangan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik?

### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang dipakai dalam penulisan ini menggunakan pendekatan penelitian yuridis normative yang bersifat kualitatif. Penelitian yuridis normative adalah penelitian yang mengacu pada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan kepastiaan-kepastiaan pengambilan serta norma-norma yang hidup

dalam masyarakat. Penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu menganalisis secara mendalam dan kritis yaitu dari segala segi (komprehensif).<sup>5</sup>

## **PEMBAHASAN**

### **A. Pengaturan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah**

Kekuasaan negara kesatuan terletak pada pemerintahan pusat dan tidak pada pemerintah daerah, walaupun dalam implementasinya, negara kesatuan dapat berbentuk sentralisasi yang segala kebijakan dilakukan secara terpusat atau berbentuk desentralisasi, yang segala kegiatan dilakukan dalam penyelenggaraan pemerintah dipencarkan.<sup>6</sup>

Ciri yang melekat pada negara kesatuan yang bersifat esensial, yaitu (1) adanya supremasi dari parlemen atau lembaga perwakilan rakyat pusat dan (2) tidak adanya bahan-bahan bawahan yang mempunyai kedaulatan. Kedaulatan yang terdapat dalam negara kesatuan tidak dapat dibagi-bagi, bentuk pemerintahan desentralisasi dalam negara kesatuan adalah sebagai usaha mewujudkan pemerintahan demokrasi, dimana pemerintahan daerah dijalankan secara efektif, guna pemberdayaan kemaslahatan rakyat.<sup>7</sup>

Kewenangan dalam pelaksanaan pemerintah daerah, meliputi kewenangan membuat perda-perda dan penyelenggaraan pemerintahan yang diemban secara demokratis. Pelimpahan atau penyerahan wewenang dari pemerintah pusat kepada daerah-daerah otonom bukanlah karena hal itu ditetapkan dalam konstitusinya, melainkan disebabkan oleh hakikat negara.<sup>8</sup>

Prinsip pada negara kesatuan ialah bahwa yang memegang tampuk kekuasaan tertinggi atas segenap urusan negara adalah pemerintah pusat tanpa adanya gangguan oleh suatu delegasi atau pelimpahan kekuasaan kepada pemerintah daerah. Pengaturan pelaksanaan kekuasaan negara mempunyai dua bentuk, yaitu dipusatkan atau dipencarkan. Jika kekuasaan negara dipusatkan maka terjadi

<sup>5</sup> Abdullah Sulaiman, 2012, *Metode Penulisan Ilmu Hukum*, YPPSDM, Jakarta, hal. 25.

<sup>6</sup> Agussalim Andi Gadjong, *Op Cit*, hal. 78

<sup>7</sup> M. Laica Marzuki, 2006, *Hukum dan Pembangunan Daerah*, Kertas Kerja PSKMP LPPM, UNHAS, hal. 12.

<sup>8</sup> Basri Manan, *Op Cit*, hal. 17.

<sup>4</sup> Pasal 18 ayat (1) dan (2) UUD 1945.

sentralisasi, demikian pula sebaliknya, jika kekuasaan negara dipencarkan maka terjadi desentralisasi. Dalam berbagai perkembangan pemerintahan, dijumpai arus balik yang kuat ke arah sentralistik, yang disebabkan faktor-faktor tertentu.<sup>9</sup>

Wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan tidak semata-mata dilakukan oleh pemerintah pusat, melainkan dilakukan juga oleh satuan-satuan pemerintahan yang lebih rendah, baik dalam satuan teritorial maupun fungsional. Satuan-satuan pemerintahan yang lebih rendah disertai dan dibiarkan mengatur sendiri sebagian urusan pemerintahan.

Kekuasaan pemerintah pusat tidak terganggu dengan adanya kewenangan pada daerah otonom yang diberikan otonomi yang luas dan tidak bermakna untuk mengurangi kekuasaan pemerintah pusat.<sup>10</sup> Pemberian sebagian kewenangan (kekuasaan) kepada daerah berdasarkan hak otonomi (negara kesatuan dengan sistem desentralisasi), tetapi pada tahap akhir, kekuasaan tertinggi tetap ditangan pemerintah pusat.

Jadi, kewenangan yang melekat pada daerah tidaklah berarti bahwa pemerintahan daerah itu berdaulat sebab pengawasan dan kekuasaan tertinggi masih tetap terletak di tangan pemerintah pusat. Hubungan pusat dengan daerah dalam suatu negara kesatuan, pemerintah pusat membentuk daerah-daerah, serta menyerahkan sebagian dari kewenangannya kepada daerah-daerah.<sup>11</sup>

Penyelenggaraan Pemerintah daerah berpedoman pada tiga asas yakni asas desentralisasi, asas sentralisasi, dan asas pembantuan (*madebewind*).

#### a. Penerapan Asas Desentralisasi

Pemaknaan asas desentralisasi menjadi perdebatan di kalangan pakar dalam mengkaji dan melihat penerapan asas ini dalam pelaksanaan pemerintahan daerah. Perdebatan yang muncul diakibatkan oleh cara pandang dalam mengartikulasikan sisi mana desentralisasi diposisikan dalam pelaksanaan pemerintahan daerah. Dari pemaknaan asas desentralisasi masing-masing pakar tersebut

dapat diklasifikasikan dalam beberapa hal, diantaranya:

1. Desentralisasi sebagai penyerahan kewenangan dan kekuasaan;
2. Desentralisasi sebagai pelimpahan kekuasaan dan kewenangan;
3. Desentralisasi sebagai pembagian, penyebaran, pemencaran, dan pemberian kekuasaan dan kewenangan; serta
4. Desentralisasi sebagai sarana dalam pembagian dan pembentukan daerah pemerintahan.

Dari dimensi makna yang terlihat dari kaidah undang-undang di atas, jelas memperlihatkan bahwa desentralisasi memberikan ruang terjadinya penyerahan kewenangan (urusan) dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pengertian desentralisasi di sini hanya sekitar penyerahan urusan pemerintahan kepada daerah. Jadi hanya ada satu bentuk otonomi. Otonomi hanya ada kalau ada penyerahan urusan pemerintahan kepada daerah.<sup>12</sup>

Bagir Manan berpandangan bahwa desentralisasi dilihat dari hubungan pusat dan daerah yang mengacu pada UUD 1945, maka: pertama, bentuk hubungan antara pusat dan daerah tidak boleh mengurangi hak-hak rakyat daerah untuk turut serta (secara bebas) dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Kedua, bentuk hubungan antara pusat dan daerah tidak boleh mengurangi hak-hak (rakyat) daerah untuk berinisiatif atau berprakarsa. Ketiga, bentuk hubungan antara pusat dan daerah dapat berbeda-beda antara daerah yang satu dengan daerah yang lainnya. Keempat, bentuk hubungan antara pusat dan daerah adalah dalam rangka mewujudkan keadilan dan kesejahteraan sosial di daerah.<sup>13</sup>

#### b. Penerapan Asas Dekonsentrasi

Pendelegasian wewenang pada dekonsentrasi hanya bersifat menjalankan atau melaksanakan peraturan-peraturan dan keputusan-keputusan pusat lainnya yang tidak berbentuk peraturan, yang tidak dapat berprakarsa menciptakan peraturan dan/atau membuat keputusan bentuk lainnya untuk

<sup>9</sup>The Liang Gue, *Op Cit*, hal. 38-39.

<sup>10</sup>Agussalim Andi Gadjong, *Op Cit*, hal. 79.

<sup>11</sup>*Ibid*, hal. 80.

<sup>12</sup>*Op Cit*, hal. 97.

<sup>13</sup>Bagir Manan, *Op Cit*, hal. XIII-XIV.

kemudian dilaksanakannya sendiri pula. Pendelegasian dalam dekonsentrasi berlangsung antara petugas perorangan pusat di pemerintahan pusat kepada petugas perorangan pusat di pemerintahan daerah.

Dekonsentrasi merupakan salah satu jenis desentralisasi, dekonsentrasi sudah pasti desentralisasi, tetapi desentralisasi tidak selalu berarti dekonsentrasi. Dekonsentrasi merupakan perintah kepada para pejabat pemerintah atau dinas-dinas yang bekerja dalam hierarki dengan suatu badan pemerintah untuk mengindahkan tugas-tugas tertentu dibarengi dengan pemberian hak mengatur dan memutuskan beberapa hal tertentu dengan tanggung jawab terakhir tetap berada pada badan pemerintah sendiri.<sup>14</sup>

Dalam kajian hukum tata negara, pemerintah yang berdasarkan asas dekonsentrasi merupakan pelimpahan kewenangan dari alat perlengkapan negara di pusat kepada instansi bawahan guna melaksanakan pekerjaan tertentu dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah pusat tidak kehilangan kewenangannya karena instansi bawahan melaksanakan tugas atas nama pemerintah pusat.<sup>15</sup>

Pemahaman asas dekonsentrasi menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 yang diperbaharui dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 menegaskan secara jelas bahwa dekonsentrasi sebagai pelimpahan wewenang pemerintahan. Jadi dimensi makna yang tercipta adalah adanya pelimpahan kewenangan yang secara fungsional dari pejabat atasan (dari pemerintah pusat kepada pejabat di daerah).

#### c. Penerapan Asas Tugas Pembantuan (*Medebewind*)

Walaupun sifat tugas pembantuan hanya bersifat "membantu" dan tidak dalam konteks hubungan "atasan-bawahan", tetapi dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah tidak mempunyai hak untuk menolak. Hubungan ini timbul oleh atau berdasarkan ketentuan hukum atau peraturan perundang-undangan. Pada dasarnya, tugas pembantuan adalah tugas

melaksanakan peraturan perundang-undangan, termasuk yang diperintahkan atau diminta dalam rangka tugas pembantuan.<sup>16</sup>

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 menegaskan dalam Bab I, Pasal 1 butir 9 bahwa tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah dan/atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu. Karena menyiratkan hubungan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah dalam tugas pembantuan semata-mata karena ditentukan atau berdasarkan ketentuan hukum atau peraturan perundang-undangan. Memberikan pengertian tugas pembantuan sebagai penugasan dari pemerintah kepada daerah dan desa serta dari daerah ke desa untuk melaksanakan tugas tertentu yang disertai pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia dengan kewajiban melaporkan pelaksanaannya dan mempertanggungjawabkan kepada yang menugaskan.

#### B. Penerapan Kewenangan Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanannya, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud, sekurang-kurangnya meliputi seperti didalam Pasal 8 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009:

1. Pelaksanaan pelayanan;
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan informasi;
4. Pengawasan internal;
5. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
6. Pelayanan konsultasi.<sup>17</sup>

<sup>14</sup>Agustin AndiGodjang, *Op Cit*, hal. 90.

<sup>15</sup>JimlyAssidiqqie, 2007, *Pasal-Pasal Hukum Tata Negara Pasca Reformasi*, Muara Ilmu Populer, Jakarta, hal. 316.

<sup>16</sup>AgussalimAndiGodjang, *Op Cit*, hal. 91.

<sup>17</sup>Pasal 8 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pasal 13 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009:

1. Penyelenggaraan dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
    - a. Perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
    - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
    - c. Tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
    - d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
    - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), laman(*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
  2. Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  3. Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban kepada masyarakat.
  4. Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
  5. Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.
- Pasal 14 Penyelenggara memiliki hak:
- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
  - b. Melakukan kerja sama;

- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggara pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelian terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.<sup>18</sup>

Dalam melaksanakan pelayanan publik, dalam Pasal 15 UU No. 25 Tahun 2009 penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan saran, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16, Kewajiban dan Larangan bagi pelaksana:

<sup>18</sup>Pasal 14 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- a. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. Memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. Memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. Melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.<sup>19</sup>

Pasal 17, Pelaksana dilarang:

- a. Merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. Meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. Menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. Membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggaraan; dan
- e. Melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 18, Hak dan Kewajiban Masyarakat:

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki

- pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayan;
- f. Memberitahukan kepada pelaksanaan untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.<sup>20</sup>

Pasal 19 masyarakat berkewajiban:

1. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
2. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
3. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 20 menyebutkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik:

1. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
2. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait;
3. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
4. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan

<sup>19</sup>Pasal 16 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>20</sup>Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

musyawarah, serta memperhatikan keberagaman;

5. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.<sup>21</sup>

Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Sistem informasi yang bersifat nasional tersebut dikelola oleh menteri, dan disediakan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses, sistem informasi pelayan publik Pasal 23 menyebutkan:

1. Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional.
2. Menteri mengelola sistem informasi yang bersifat nasional.
3. Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan.
4. Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik sekurang-kurangnya, meliputi:
  - a. Profil Penyelenggara;
  - b. Profil pelaksana;
  - c. Standar pelayanan;
  - d. Maklumat pelayanan;
  - e. Pengelolaan pengaduan; dan
  - f. Penilaian kerja.
5. Penyelenggaraan berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.<sup>22</sup>

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Kekuasaan dan kewenangan pemerintah pusat, penyelenggaraannya dapat berbentuk sentralisasi, namun dapat

dipencarkan melalui bentuk pemerintahan desentralisasi, dekonsentrasi dan pembantuan kepada pemerintahan yang lebih rendah (daerah otonom), pengawasan tetap terbatas pada pemerintah pusat. Desentralisasi merupakan penyerahan urusan pemerintahan, kekuasaan dan kewenangan untuk mengambil keputusan mengatur daerah-daerah. Dekonsentrasi merupakan pelimpahan wewenang yang secara fungsional pemerintah pusat kepada pejabat di daerah, dan pembantuan merupakan sifat membantu melaksanakan tugas peraturan perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan mewajibkan penyelenggaraan pemerintahan daerah semua kegiatan, pengelolaan, kebijakan yang diambil oleh pejabat daerah harus terbuka (transparan) dan dapat dipertanggungjawabkan (*responsibility*) untuk mencegah perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pejabat daerah dari satu sisi, dari pandangan-pandangan masyarakat/publik merupakan sentral/pengawasan atas kebenaran, kejujuran dan keadilan/tidak diskriminatif untuk itu dilakukan informasi.

2. Pelayanan publik/masyarakat merupakan salah satu tugas, penyelenggara pemerintah daerah, ini sebagai kewajiban pemerintah dan sebaliknya sebagai hak bagi warga masyarakat/publik, semua hak dan kewajiban di atas berlaku sebaliknya yang mencakup pelaksanaan pelayanan, pengelolaan, pengaduan publik, informasi, pengawasan, penyuluhan dan konsultasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Penyelenggaraan pemerintah daerah berkenaan dengan pelayanan publik tersebut berfokus pada pelayanan kepada publik/masyarakat, terutama berkenaan dengan pangan, sandang, papan, pendidikan kesehatan, lindungan pekerjaan, dan bidang sosial. Inilah, yang perlu masyarakat prioritas dari penyelenggaraan pemerintah daerah.

### B. Saran

1. Kewenangan dan kekuasaan pemerintah daerah yang diperoleh atas pelimpahan, penyelenggara dari pemerintah pusat

<sup>21</sup>Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>22</sup>Pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

hendaknya dijalankan sebagaimana peraturan perundang-undangan yang mengaturnya dan atas kebijakan yang dipangku oleh pejabat daerah diambil semata-mata untuk kepentingan masyarakat/publik sebagai pelayanan.

2. Pelayanan publik/masyarakat yang diselenggarakan pemerintah daerah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintah daerah, hendaknya mengutamakan keperluan/kebutuhan yang sangat mendesak seperti pelayanan, pendidikan, perumahan, kesehatan, pangan dan kebutuhan sosial lainnya. Jangan kebijakan yang diambil hanya bertujuan untuk pribadi, kelompok/komunitasnya untuk itu diperlukan keterbukaan atau transparansi dan pengawasan.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### A. Literatur

- Assidiqqie, Jimly, 2007, *Pasal-Pasal Hukum Tata Negara Pasca Reformasi*, Muara Ilmu Populer, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2001, *Pengantar Pemikiran UUD Negara Kesatuan RI*, The Habibie Center, Jakarta.
- Bayu, 1981, *Desentralisasi dan Dekonsentrasi Pemerintahan di Indonesia*, Suatu Analisis Jilid I, Dewaruci Press, Jakarta.
- Bryant, Caroline, 1987, *Manajemen Untuk Negara Berkembang*, LP3ES, Jakarta.
- Busrizalti, 2013, *Hukum Pemda Otonomi Daerah dan Implikasinya*, Total Media Yogyakarta.
- Damanik, Khairul Ikhwan, 2010, *Otonomi Daerah Etnonasionalisme dan Masa Depan Indonesia*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta.
- Darma, Surya, 2007, *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, Buku Beta, Jakarta.
- George, Terry, 1986, *Asas-asas Manajemen*, Alumni, Bandung.
- Godjang, Agussalim Andi, 2004, *Pemerintah Daerah Kajian Publik dan Hukum*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Gie, The Liang, 1967, *Pertumbuhan Pemerintahan Daerah di Negara Republik Indonesia*, Liberty, Yogyakarta.
- H.A.S, Moenir, 1998, *Manajemen Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Juliantara, Dadang, 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Kartasapoetra, RG, 1987, *Sistematika Hukum Tata Negara*, Bina Aksara, Jakarta.
- Koeswara, E, 2001, *Otonomi Daerah untuk Demokrasi dan Kemandirian Rakyat*, Yayasan Permiga, Jakarta.
- Manan. Bagir, 1995, *Sistem dan Teknik Pembuatan Peraturan Perundang-Undangan Tingkat Daerah*, PPU.LPPM.UIB, Bandung.
- Mardiasmo, 2002, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Andi, Yogyakarta.
- Mario, Josef, 2016, *Pemahaman Dasar Hukum Pemerintahan Daerah*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta.
- Marzuki, M. Laica Marzuki, 2006, *Hukum dan Pembangunan Daerah*, Kertas Kerja PSKMP LPPM, UNHAS, Makassar.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2006, *Metode Penelitian Hukum*, Yudira, Jakarta.
- Muhammad, 2000, *Hukum Pemerintahan Daerah*, Grafika, Jakarta.
- Mustamin, 2004, *Absolute, Delegasi, Atribusi, Implementasinya di Indonesia*, UUI PRESS, Yogyakarta.
- Sihimurang, Sodjuangaon, 2002, *Model Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/kota*, F.DPS.UI, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk., 2006 *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Soehino, 1984, *Asas-asas Hukum Tata Pemerintahan*, Liberty, Yogyakarta.
- Soekanto, Soejono, Sri Mamudji, 2015, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Syudarno, Siswonto, 2016, *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Sulaiman, Abdullah, 2012, *Metode Penulisan Ilmu Hukum*, YPPSDM, Jakarta.
- Sunaryati, Hartono, dkk, 2008, *Kompendium Etika Kehidupan Berbangsa*, Jakarta, Badan Pembinaan hukum Nasional



Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia,

Suradimiko, Ernayo, 1993, *Kebijaksanaan Pembangunan Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Kamadan, Bandung.

Sutedi, Adrian, 2011, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta.

Syarifudin, Ateng, 1973, *Pemerintah Daerah dan Pembangunan*, Sumber Press, Bandung.

Utomo, 2006, *Administrasi Publik Baru Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Zakaria, Noer Fauzidan R. Yando, 2000, *Mensiasati otonomi Daerah, Konsorsium Pembaruan Agraria Bekerjasama dengan INSIST*, Press, Yogyakarta.

#### **Sumber-sumber Lain**

[id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\\_Publik](http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_Publik) diakses 16/12/15.

[id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang\\_Pelayanan\\_Publik](http://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik) diakses 16/12/15.

Undang-Undang Dasar Negara tahun 1945.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.