

TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA PADA INSTANSI DAERAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK¹

Reskiyani Nurul Rahmatia²

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masih terdapat banyak kasus yang tidak sesuai standar pelayanan publik hal ini didasari pada pelayanan yang kurang optimal dari aparatur sipil negara atau pegawai aparatur sipil negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Indonesia serta menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Berdasarkan hal tersebut dirumuskan masalah yakni bagaimana pengaturan tentang pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan bagaimana pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur sipil negara pada instansi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Hasilnya ialah pengaturan mengenai pelayanan publik di Indonesia sebenarnya telah diatur dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kritik yang dapat disampaikan dan pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur sipil negara di Indonesia juga masih belum seluruhnya memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Kata Kunci:

Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara, Instansi Daerah

A. PENDAHULUAN

Kepastian hukum telah menjadi cap dagang manakala orang membahas mengenai

hukum, oleh karena itu kepastian hukum sudah jadi primadona dalam wacana mengenai hukum. Kepastian hukum merupakan produk dari hukum atau lebih khusus dari perundang-undangan. Begitu datang hukum datanglah kepastian.³ Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.⁴ Apabila berbicara mengenai pelayanan publik, sebenarnya sudah diatur secara teknis, melalui peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ini memberikan definisi tersendiri mengenai pelayanan publik, yaitu "*Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik*". Pendapat lainnya juga mengartikan bahwa pelayanan publik ialah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.⁵

Berlakunya otonomi daerah membuat pelayanan publik menjadi suatu hal yang hangat dibicarakan karena salah satu pengukur kesuksesan pelaksanaan otonomi daerah dapat dilihat dari pelayanan publik pada daerah terkait. Otonomi daerah menurut Pasal 1 ayat (14) Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah memiliki pengertian sebagai hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 19071101183

³ Satjipto Rahardjo, *Biarkan Hukum Mengalir*, Buku Kompas, Jakarta, 2000, hal. 77.

⁴ Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung, 2008.

⁵ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011.

Kesatuan Republik Indonesia.⁶ Sehingga pelaksanaan otonomi daerah yang dapat dikatakan berhasil dapat dilihat dari pelayanan publik yang baik dan berkualitas pada daerah tertentu.

Pelaksanaan pelayanan publik harus dilakukan melalui prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan namun pada pelaksanaannya birokrasi tersebut rumit sehingga menyebabkan terhambatnya penyediaan pelayanan publik. Seperti pada penyedia pelayanan perizinan, petugas birokrasi memberikan prosedur yang berbelit/rumit, jika birokrasi seperti ini terus berlangsung maka masyarakat akan segan dan tidak mau untuk mengurus berbagai perizinan. Peristiwa tersebut merupakan tanggung jawab pemerintah yang harus mencari solusi untuk menanggulangi permasalahan ini.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yakni bagaimana pengaturan tentang pelayanan publik berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 dan bagaimana pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur sipil negara pada instansi daerah berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Indonesia. Melalui penelitian ini, dapat dilihat banyak sebab akibat hukum yang timbul dari pelayanan publik dalam jangka waktu dekat maupun di kemudian hari. Hal yang seperti itu tidak bisa dibiarkan begitu saja.

Untuk mengatasi kondisi tersebut, maka perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah Yuridis Normatif. Pendekatan yuridis normatif atau penelitian yang menekankan pada peraturan-peraturan hukum yang berlaku, dalam hal ini penelitian dilakukan berawal dari data sekunder (teori), yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer (riil) lapangan.⁷ Untuk mendukung pendekatan di atas, penelitian kali ini akan menggunakan spesifikasi penelitian yakni deskriptif yaitu penelitian yang sifat dan tujuannya memberikan deskripsi atau menggambarkan, serta komparatif yang mana setelah mengadakan deskripsi lebih lanjut di butuhkan suatu langkah untuk melakukan perbandingan terhadap suatu pendapat dengan pendapat lainnya. Pendapat-pendapat tersebut diidentifikasi dalam jumlah yang di anggap cukup untuk memberi kejelasan tentang materi hukum yang di perbandingkan.⁸ Bagi penelitian yuridis Normatif, hanya dikenal jenis data sekunder saja dengan bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Bahan-bahan hukum tersebut kemudian dikumpulkan dengan Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aparatur Sipil Negara atau ASN merupakan suatu profesi yang dimiliki oleh pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintahan berdasarkan perjanjian kerja bagi mereka yang bekerja pada instansi pemerintahan.⁹ Instansi pemerintahan terbagi menjadi dua yakni instansi pusat dan instansi daerah.¹⁰ Instansi pusat mencakup kementerian, lembaga-lembaga pemerintah diluar kementerian, kesekretariatan negara dan kesekretariatan lembaga nonstruktural.¹¹ Sedangkan instansi

⁶ Pasal 1 Ayat 14, Undang-undang Tentang *Pemerintah Daerah* No. 23 Tahun 2014.

⁷ Bambang Suggono, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. Ke 16, Rajawali Pers, Jakarta, 2016, hal. 113.

⁸ I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, Cet. ke 2, Kencana, Jakarta, 2017, hal. 153.

⁹ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

¹⁰ *Ibid.* Pasal 1 angka 15.

¹¹ *Ibid.* Pasal 1 angka 16.

daerah mencakup perangkat daerah provinsi maupun kabupaten/kota yang meliputi sekretariat daerah, sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah, dinas daerah, hingga lembaga teknis daerah.

ASN pada Instansi Daerah memiliki fungsi, tugas maupun peran yang sama dengan pegawai ASN pada umumnya. Perbedaannya ialah ASN pada Instansi Daerah hanya memiliki ruang lingkup kewenangan pada lembaga daerah saja. Pegawai ASN memiliki fungsi dan tugas sebagai pelaksana kebijakan publik yang melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik yang bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, serta perekat dan pemersatu bangsa yang mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹²

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan aturan undang-undang untuk setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang dan atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang terbentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik.¹³ Demi mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah dapat membuat suatu sistem penyelenggaraan melalui sistem pelayanan terpadu. Pemerintah daerah dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu sebagai wadah untuk mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya penyediaan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diberikan kepada setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik.¹⁴ Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini ialah penyelenggara negara, organisasi pemerintah daerah yang langsung di pimpin oleh Kepala Dinas, korporasi, maupun lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang yang berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan dibentuknya penyelenggara pelayanan publik tersebut.

Penyelenggara pelayanan publik tersebut dapat melakukan kerja sama antar penyelenggara pelayanan publik demi meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Seperti contohnya ialah apabila suatu penyelenggara pelayanan publik tidak memiliki lingkup kewenangan di bidang Kesehatan, maka penyelenggara pelayanan publik tersebut dapat menghubungi penyelenggara pelayanan publik lainnya untuk melakukan tugas penyelenggara pelayanan publik yang tidak dapat dilakukan karena keterbatasannya tersebut.

Terdapat beberapa kritik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjadikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memiliki urgensi untuk dilakukan perubahan. Urgensi perubahan atau revisi undang-undang tersebut ialah:

1. Tidak dijelaskannya resiko etis perilaku dan kebijakan pemimpin terpilih (*political entrepreneur*). Pentingnya peran etika politik yang harus dihadirkan karena seorang pemimpin pelayanan publik harus dapat menjamin tidak akan muncul dikemudian hari konflik kepentingan, eksklusifitas kebijakan pelayanan publik, serta tingginya resiko kebijakan pelayanan publik.¹⁵
2. Buruknya kualitas pelayanan publik karena faktor komunikasi birokrasi yang terlalu rumit dan terkesan kurang baik. Untuk itu komunikasi birokrasi perlu dibangun oleh

¹² *Ibid.* Pasal 10 dan 11.

¹³ Pasal 1 angka 1. *Loc. Cit.*

¹⁴ Pasal 1 angka 1. *Loc. Cit.*

¹⁵ Wawan Sobari "Problem Ideologi Hingga Kepemimpinan: Urgensi Revisi Undang-Undang

pelayanan Publik" Jurnal Borneo Administrator, Vol. 15, No. 02, (2019): 155, <http://www.samarindal.an.go.id/jba/index.php/jba/article/view/501/284>.

pemerintah sebagai pelaksana penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan terbangunnya komunikasi birokrasi dengan baik maka proses pelayanan akan lebih mudah, lebih cepat dan lebih berkualitas sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.¹⁶

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik belum mengatur mengenai sanksi atau ancaman hukuman yang dapat diberikan kepada pelaksana pelayanan publik yang melanggar Pasal 34 undang-undang tersebut.

Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang membicarakan mengenai perilaku pelaksana pelayanan publik berbunyi sebagai berikut:

“Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. *adil dan tidak diskriminatif;*
- b. *cermat;*
- c. *santun dan ramah;*
- d. *tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;*
- e. *profesional;*
- f. *tidak mempersulit;*
- g. *patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;*
- h. *menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;*
- i. *tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;*
- j. *terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;*

- k. *tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;*
- l. *tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;*
- m. *tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;*
- n. *sesuai dengan kepantasan; dan*
- o. *tidak menyimpang dari prosedur.”*

Meskipun Pasal 54 hingga Pasal 58 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur mengenai Ketentuan Sanksi, namun sanksi atas Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tidak diatur dalam ketentuan sanksi tersebut. Sehingga jika pelaksana melanggar etika perilaku dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak ada sanksi hukuman yang bisa dijatuhkan kepada pelanggaran etika pelayanan publik tersebut.¹⁷ Pelaksanaan lebih lanjut mengenai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (PP Nomor 96 Tahun 2012). PP Nomor 96 Tahun 2012 merupakan peraturan pelaksanaan atas ketentuan dari Pasal 5 ayat (6), Pasal 9 ayat (2), Pasal 20 ayat (5), Pasal 30 ayat (3), dan Pasal 39 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pengaturan mengenai standar pelayanan publik lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tersebut merupakan pembaharuan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

¹⁶ Titin Rohayatin, et. al, “Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemberitahuan” Jurnal Caraka Prabu, Vol. 01, No. 01, (2017): 32, <https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/view/50/38>.

¹⁷ Nuriyanto, “Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?” Jurnal Konstitusi, Vol. 11, No. 3, (2014): 451, <https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indo.pdf>.

Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang telah dinyatakan tidak berlaku dengan ditetapkannya Permenpan tersebut.

Pada awal penyusunan standar pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyusun suatu standar pelayanan publik yang berupa rancangan standar pelayanan sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Standar pelayanan publik yang telah disepakati oleh penyelenggara pelayanan publik dan pengguna pelayanan publik tersebut kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Setelah ditetapkan, selanjutnya standar pelayanan siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Untuk melaksanakannya, harus dilakukan integrasi ke dalam perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit pelayanan terkait. Kemudian, harus dilaksanakan internalisasi kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan serta sosialisasi untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit penyelenggara pelayanan publik yang didokumentasikan oleh penyelenggara.

Pelayanan publik yang baik ialah pelayanan publik yang dalam pembuatan, penerapan maupun pemantauannya telah mengikuti standar pelayanan publik yang telah ditetapkan sebelumnya. Meskipun begitu, untuk dapat melakukan evaluasi maka dapat melakukan beberapa cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Mendapatkan umpan balik dari pengguna pelayanan.
2. Melakukan evaluasi secara berkala.
3. Memperbaiki pelayanan secara berkala.

Aparatur sipil negara sebagai aparatur pelayanan publik memiliki fungsi dan peran ganda dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya yakni sebagai abdi negara yang harus patuh dan tunduk terhadap ketentuan hukum perundang-undangan dan sebagai pelayanan

bagi masyarakat untuk memberikan pelayanan secara maksimal, adil dan baik serta tunduk kepada ketentuan yang berlaku di Indonesia khususnya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Dalam menjalankan tugasnya, kinerja aparatur sipil negara sangat dilihat karena memberikan pelayanan kepada publik. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari kinerja pegawai maupun kinerja organisasi.

Pelayanan publik ialah suatu sarana bagi aparatur sipil negara dalam kegiatan memberikan layanan kepada masyarakat. Aparatur sipil negara harus dapat memberikan nuansa yang kondusif yang diawali dengan situasi pelayanan yang cepat, tepat, aman, layak dan dapat dipertanggungjawabkan.¹⁸ Dalam suatu pelaksanaan pelayanan publik, aparatur sipil negara berperan sebagai perencana, penyusun, penggerak serta pelaksana kepentingan umum pemerintahan dibidang pelayanan publik.

Tugas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur sipil negara merupakan tugas-tugas yang diberikan untuk melayani kepentingan-kepentingan umum, salah satunya pelayanan secara administratif. Pelayanan administratif sebagai salah satu pelayanan yang banyak digunakan merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk atau jenis barang atau jasa yang menjadi kebutuhan publik. Beberapa contoh pelayanan administratif dapat ditemui pada saat mengurus akta perkawinan, akta kelahiran, sertifikat tanah, surat izin mendirikan bangunan, dan kepentingan-kepentingan lain yang berhubungan dengan administratif.

Kasus mengenai buruknya pelayanan publik di Indonesia masih sering terjadi. Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah pusat maupun daerah ataupun yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum milik Negara serta

¹⁸ Julius Randang, Johny Lumolos, dan Grace Waleleng, "Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara" *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya*

Pembangunan, Vol. 03, No. 20, (2016): 54, <https://media.neliti.com/media/publications/98791-ID-kualitas-pelayanan-publik-aparatur-sipil.pdf>.

Badan Swasta atau perorangan yang diberikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja negara.¹⁹

Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan penilaian terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten. Pada tahun 2022 diperoleh bahwa dari 586 instansi, hanya 272 instansi atau setara dengan 46,42% yang masuk ke dalam zona hijau.²⁰ Zona hijau yang dimaksud ialah zona aman yang telah menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik dan bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Selain itu terdapat 250 instansi atau setara dengan 42,66% yang masuk ke dalam zona kuning dan 64 instansi atau setara dengan 10,92% yang masuk ke dalam zona merah.²¹ Penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia tersebut telah membuktikan bahwa kurang dari 50% penyelenggara pelayanan publik yang telah melaksanakan tugasnya dengan baik serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Faricha Nur Imama dan Endang Indartuti pada Desa Banjaran, Kecamatan Driyorejo, Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur ditemukan bahwa salah satu permasalahan ataupun hambatan yang ditemukan ialah pada lambatnya proses pengurusan administrasi.²² Penelitian tersebut dilakukan terhadap pelayanan publik pada proses administrasi kependudukan seperti proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan (kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran, dan lainnya) maupun dokumen-dokumen lainnya yang terkait.

Meskipun pelaksanaan pelayanan publik telah dilakukan dengan baik, namun kualitas

pelayanan masih lebih lambat dari yang seharusnya. Keterlambatan tersebut disebabkan karena keterbatasan jumlah pegawai dalam instansi tersebut. Kurangnya jumlah pegawai atau aparatur sipil negara pada instansi tersebut mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lebih lambat karena satu pegawai atau aparatur sipil negara harus mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan bahkan terkadang keluar dari bidang yang seharusnya dilakukannya.²³

Penelitian lain yang dilakukan oleh Cliff M Sunda, Johny Lumolos dan Sarah Sambiran pada Kelurahan Talikuran, Kecamatan Kawangkoan Utara, Kabupaten Minahasa, Provinsi Sulawesi Utara menemukan bahwa salah satu hambatan atau kekurangan yang terdapat pada pelayanan publik terkait ialah kurangnya sumber daya manusia yaitu aparatur dan sarana maupun prasarana seperti kantor dan lainnya.²⁴ Kondisi tersebut disebabkan karena beberapa hal yang salah satunya ialah belum adanya kantor secara tetap sehingga sarana maupun prasarana terganggu dan pelayanan publik tidak dapat berjalan lancar seperti sebagaimana mestinya. Selain itu, dampak yang disebabkan karena belum adanya kantor yang memadai ialah kurangnya aparatur sipil negara yang dapat bekerja di kantor tersebut karena kurangnya tempat untuk menampung banyak orang dalam satu kantor.

Penelitian yang dilakukan oleh Friska Fitri Handayani di Kecamatan Bandar Petalangan, Kabupaten Pelalawan, Provinsi Riau juga menemukan fakta bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur sipil negara dapat dikategorikan belum optimal.²⁵ Hal tersebut dikarenakan rencana-rencana kegiatan yang dibuat dan ditargetkan belum secara seluruhnya terpenuhi atau dilaksanakan. Selain itu ditemukan bahwa masih terdapat pegawai ataupun aparatur sipil

¹⁹ Pasal 1, Undang-undang Republik Indonesia Tentang *Ombudsman Republik Indonesia* No. 37 Tahun 2008.

²⁰ Asisten Ombudsman RI dan Alumni Pascasarjana Ilmu Sejarah USU, "Pelayanan Publik Kita Masih Buruk", Ombudsman, 26 Januari 2023, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>.

²¹ *Ibid.*

²² Faricha Nur Imama, dan Endang Indartuti, "Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Banjaran"

Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 3, No. 01, (2023): 26, <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/594/430>.

²³ *Ibid.*

²⁴ Hal 41. *Loc Cit.*

²⁵ Friska Fitri Handayani, Skripsi: "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan" (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022), Hal. 100.

negara yang tidak berlaku disiplin dengan datang terlambat dan pulang lebih awal dari waktu yang telah ditentukan.

Kinerja aparatur sipil negara tersebut juga dapat dikatakan buruk karena dalam melaksanakan tugasnya, aparatur sipil negara masih kurang teliti, bersikap tidak ramah dan tidak disiplin dalam melaksanakan pelayanan publik sehingga membuat masyarakat yang datang tidak nyaman. Selain karena sumber daya manusia yang perlu ditingkatkan, sarana maupun prasarana juga belum memadai. Gangguan jaringan merupakan hal yang sering terjadi pada saat pelaksanaan pelayanan publik dilakukan. Jika tidak karena gangguan jaringan, maka prasarana seperti komputer yang rusak lah yang menghambat kinerja aparatur sipil negara dalam melaksanakan tugasnya.

Di Kelurahan Rimuku, Kecamatan Mamuju, Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Teguh Prabowo, Andi Rasyid Pananrangi dan Juharni, terdapat dua hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik yakni faktor internal pelayanan publik dan faktor eksternal berupa dinamika masyarakat yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pihak yang dilayani.²⁶ Faktor internal dalam hal ini dapat berupa sumber daya manusia, sarana dan prasarana.

Pada penelitian tersebut, faktor internal yang menghambat ialah sarana dan prasarana. Pemanfaatan teknologi yaitu komputer, memudahkan pengerjaan administrasi pelayanan publik seperti pembuatan surat yang jika dilakukan secara manual dapat dilangsungkan berjam-jam, dapat diselesaikan hanya dalam 10 menit. Namun, teknologi tersebut menjadi tidak berguna jika tidak ada listrik. Disinilah faktor penghambatnya, karena sering terjadi pemadaman listrik sehingga menyebabkan proses pelayanan publik menjadi terhambat hingga mengalami keterlambatan. Faktor penghambat eksternal pada kasus di atas dapat berupa situasi dan kondisi disekeliling

organisasi yang berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan kinerja aparatur sipil negara.

Untuk dapat meningkatkan pelayanan publik, sudah seharusnya dilakukan beberapa upaya agar kasus-kasus yang telah dijelaskan di atas tidak akan terulang lagi di kedepannya. Beberapa daerah di Indonesia telah melakukan beberapa upaya demi meningkatkan pelayanan publik pada daerahnya masing-masing. Antara lain ialah dengan menambah serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia (pegawai maupun aparatur sipil negara) dan menggunakan inovasi-inovasi baru berbasis teknologi untuk memudahkan aparatur sipil negara dalam melakukan tugasnya.

Inovasi yang digunakan pada Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ila Farida dan Dewi Ambarwati dapat menjadi salah satu contohnya. Demi meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja aparatur sipil negara, inovasi dilakukan dengan menerbitkan E-KTP berbasis elektronik administrasi kependudukan.²⁷ Inovasi tersebut dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat.

Peningkatan kualitas aparatur sipil negara harus dilaksanakan secara menyeluruh dan dapat mengikuti Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) yang ada. Peningkatan kualitas ini dimaksudkan untuk mendapatkan kondisi birokrasi yang berkualitas dan profesional dalam pelaksanaan pelayanan publik. Peningkatan kualitas aparatur sipil negara tersebut, nantinya diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap tingkat kebutuhan layanan masyarakat yang semakin tinggi.

Tahap pembangunan aparatur sipil negara seperti yang disampaikan dalam RPJPN sudah seharusnya memasuki babak final. Pada RPJPN tahap 4 yang direncanakan untuk berjalan pada tahun 2020-2025, berfokus

²⁶ Muhammad Teguh Prabowo, Andi Rasyid Pananrangi, dan Juharni, "Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju" *Jurnal Paradigma*, Vol. 1, No. 2, (2019): 50, <https://journal.unibos.ac.id/paradigma/article/download/312/62/548>.

²⁷ Ila Farida dan Dewi Ambarwati, "Inovasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan E-KTP berbasis E-Admuduk pada Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang", *Jurnal of Governance Innovation*, Vol. 5, No. 1 (2023) : 114, <https://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/JOGIV/article/view/2389/1668>

kepada pembangunan di bidang aparatur negara yang diarahkan kepada terwujudnya pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa yang berdasarkan hukum, serta birokrasi yang profesional dan netral.²⁸

Faktanya, belum semua pelayanan publik yang berada di seluruh Indonesia telah sampai pada tahap tersebut. Berdasarkan kasus-kasus yang telah dijelaskan di atas, dapat dilihat bahwa sebenarnya pembangunan pelayanan publik bahkan belum selesai pada RPJPN tahap 2 yakni pembangunan di bidang aparatur negara yang diarahkan pada kualitas pelayanan publik yang murah, cepat, transparan, akuntabel serta makin meningkat yang ditandai dengan terpenuhinya standar pelayanan publik di semua tingkat pemerintah.

RPJPN tahap 2 sendiri seharusnya telah berakhir pada tahun 2014. Dengan demikian dapat terlihat bahwa pembangunan aparatur sipil negara dalam peningkatan pelayanan publik jauh tertinggal, yakni tertinggal selama 10 (sepuluh) tahun. Bahkan untuk mencapai RPJPN tahap 3 yakni mengenai pembangunan di bidang aparatur sipil negara yang diarahkan pada profesionalisme aparatur di pusat dan daerah yang makin mampu mendukung pembangunan nasional saja belum dapat terlaksana.

Agar kualitas aparatur sipil negara sebagai aparatur pelayanan publik dapat mengalami peningkatan yang baik, maka dapat dilakukan beberapa strategi yakni:

- a. Pelatihan dan Pendidikan.
- b. Penempatan posisi dan jabatan yang tepat.
- c. Pengembangan karier.

Kasus-kasus yang telah dijelaskan sebelumnya merupakan fakta bahwa pelayanan publik di Indonesia masih belum dapat dilakukan dengan murah dan cepat karena terbatasnya aparatur sipil negara di daerah-daerah pelosok serta minimnya sarana maupun prasarana yang ada. Kurang terlaksananya sikap transparan dan akuntabel juga membuktikan bahwa praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme masih dapat terjadi di instansi pemerintahan.

D. KESIMPULAN

Pengaturan tentang pelayanan publik di Indonesia sebenarnya telah diatur dengan cukup baik. Meskipun begitu, ketentuan tersebut belum dapat menjadi ketentuan yang baik yang dapat menjadi wadah bagi pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia karena masih banyak instansi-instansi pelayanan publik yang belum menerapkan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Peraturan tentang pelayanan publik nyatanya masih memiliki kritik-kritik yang seharusnya dapat menjadi motivasi agar terjadi perubahan-perubahan yang dapat membangun pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik lagi. Selain itu pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur sipil negara di Indonesia juga masih belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan yang dapat terlihat dari beberapa kasus yang memberikan fakta bahwa pelayanan publik di daerah-daerah pelosok masih belum memiliki sarana maupun prasarana yang memadai. Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini ialah baik pemerintah, aparatur sipil negara dan masyarakat harus berperan aktif dalam melakukan perubahan dan inovasi seperti melakukan pembaruan ketentuan terkait pelayanan publik hingga diadakannya penyuluhan terkait pelayanan publik agar seluruh pihak mengetahui bagaimana standar pelayanan publik yang semestinya terlaksana.

REFERENSI

Amin, Ibrahim. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju. 2008.

Asisten Ombudsman RI dan Alumni Pascasarjana Ilmu Sejarah USU. "Pelayanan Publik Kita Masih Buruk". Ombudsman. 26 Januari 2023.

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pw-kinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk> (Diakses 10 April 2023).

²⁸ Hayat, "Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil

Negara", Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS, Vol. 8, No. 1 (2014): 36, <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/70/110>

- Diantha, I Made Pesek. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Kencana. 2017.
- Farida, Ila dan Dewi Ambarwati. "Inovasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan E-KTP berbasis E-Adminduk pada Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang". *Jurnal of Governance Innovation*, Vol. 5, No. 1 (2023).
- Handayani, Friska Fitri, Skripsi: "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan" (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022): 100.
- Hayat. "Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, Vol. 8, No. 1 (2014).
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. 2011.
- Imama, Faricha Nur, dan Endang Indartuti. "Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Banjaran". *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 3, No. 01, (2023).
- Nuriyanto. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?" *Jurnal Konstitusi*, Vol. 11, No. 3, (2014).
- Prabowo, Muhammad Teguh, Andi Rasyid Pananrangi, dan Juharni. "Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju". *Jurnal Paradigma*, Vol. 1, No. 2, (2019).
- Rahardjo, Satjipto. *Biarkan Hukum Mengalir*. Jakarta: Buku Kompas. 2000.
- Randang, Julius, Johny Lumolos, dan Grace Waleleng. "Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara". *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, Vol. 03, No. 20, (2016).
- Rohayatin, Titin, et. al. "Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemberitahuan". *Jurnal Caraka Prabhu*, Vol. 01, No. 01, (2017).
- Sobari, Wawan. "Problem Ideologi Hingga Kepemimpinan: Urgensi Revisi Undang-Undang pelayanan Publik". *Jurnal Borneo Administrator*, Vol. 15, No. 02, (2019).
- Suggono, Bambang. *Metode Penelitian Hukum* Jakarta: Rajawali Pers. 2008.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.