

**KAJIAN HUKUM TENTANG PENERAPAN  
PRINSIP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK<sup>1</sup>**

Oleh: Tommy Sadi<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Asas-asas hukum Pelayanan Publik sebagaimana yang dimaksudkan oleh Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik dan bagaimana penerapan prinsip Pelayanan Publik menurut Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 dan ketentuan lainnya. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Aparatur penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus memegang pada prinsip atau asas-asas yang telah diatur dalam Undang-Undang ini walaupun asas tersebut merupakan kaidah hukum tidak tertulis sebagai pencerminan norma-norma etis berpemerintahan yang wajib diperhatikan dan dipatuhi, disamping mendasarkan pada kaidah-kaidah hukum tertulis. Asas ini juga dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan sebagai dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang layak, yang dengan cara demikian penyelenggaraan pemerintahan itu menjadi lebih baik, sopan, adil, terhormat, bebas dari kezaliman, pelanggaran peraturan, tindakan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang. 2. Penerapan prinsip Pelayanan Publik menurut Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 dan ketentuan lainnya Institusi penyelenggara Pelayanan Publik pada umumnya masih belum memiliki Standar Operasioal Prosedur (SOP), yang menjadi panduan utama dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik kepada masyarakat. pelayanan publik yang dilakukan pemerintah juga dilihat dari segi faktor-faktor yang mempengaruhi birokrasi harus lah dilakukan perubahan, diantaranya adalah faktor budaya, faktor individu, faktor organisasi dan manajemen, serta faktor

politik, sehingga institusi pemerintahan dapat berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009.

Kata kunci: *Kajian Hukum, Penerapan, Prinsip, Pelayanan, Publik.*

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Reformasi birokrasi bertujuan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat banyak. Proses reformasi mesti dilaksanakan oleh struktur birokrasi bukan hal yang mudah karena harus menata kembali (*upgrading*) secara kritis dan korektif hampir seluruh struktur dan tatanan birokrasi tersebut dari yang serba sakral feodal ke arah birokrasi dengan konfigurasi otoritas rasional yang dalam tataran empirik dari budaya minta dilayani menjadi budaya melayani sebagai abdi masyarakat (*public service*).

Tahun 2009 Pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu ketentuan tentang prinsip-prinsip Kepemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah atau korporasi secara efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, serta memperdalam kepercayaan pada Pemerintahan dan Administrasi Publik, dimana salah satu kewajiban negara ialah melayani warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik harus dilakukan Negara sebagai penyelenggara pelayanan publik seiring harapan dan tuntutan seluruh warga negara berkaitan dengan peningkatan pelayanan publik, merupakan upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karenanya kebutuhan

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Audi H. Pondaag, SH, MH; Mario Gerungan, SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM 110711156

akan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya peningkatan kualitas dan jaminan penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik<sup>3</sup>.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang disebut 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. Walaupun ketentuan sudah mengatur dengan jelas dan tegas mengenai pengertian Pelayanan Publik, namun pelanggaran dan kesewenang-wenangan tetap berlaku hampir disetiap instansi pelaksana Pelayanan Publik, mulai dari ranah Kementerian sampai ke Desa/Kelurahan, bahkan hingga ke tingkat RT/RW dan Lingkungan. Begitu banyak keluhan masyarakat yang dapat dibaca lewat berbagai media cetak maupun elektronika, bahkan memanfaatkan kehandalan dan kecanggihan teknologi informatika, fenomena saat ini masyarakat mulai melakukan curahan hati (curhat) langsung kepada Pejabat yang berwenang, melalui media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, *Whatsapp*, maupun *Line*. Hal yang sebaliknya terjadi, karena berbagai aktifitas yang membutuhkan kehadiran, termasuk didalamnya karena alasan kesibukan, Presiden Jokowi beberapa kali melakukan teleconference untuk memantau pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa daerah.

Genderang telah dibunyikan oleh penguasa tertinggi negara Republik Indonesia untuk menghentikan pungutan liar dalam pelayanan publik harus diartikan sebagai keharusan dan keseriusan bagi penyelenggara Pelayanan Publik untuk melakukan tugas pokok dan fungsinya secara bertanggung jawab, untuk itu judul yang dipilih dalam penulisan Skripsi ialah "***Kajian Hukum tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik***".

<sup>3</sup> Pertimbangan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Asas-asas hukum Pelayanan Publik sebagaimana yang dimaksudkan oleh Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik,
2. Bagaimanakah penerapan prinsip Pelayanan Publik menurut Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 dan ketentuan lainnya

## C. Metode Penelitian

Penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Hukum Normatif, Tipe Penelitian ini disebut juga Penelitian Kepustakaan (*Legal Research*); adalah penelitian bahan pustaka atau bahan dokumen siap pakai, seperti Undang-Undang dan buku-buku yang berkaitan dengan permasalahannya.

## PEMBAHASAN

### A. Asas-Asas Hukum Layanan Publik

Peraturan perundangan Indonesia telah memberikan landasan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan atas Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB). Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme menyebutkan asas-asas tersebut, yaitu Asas Kepastian Hukum, Transparan, Daya Tanggap, Berkeadilan, Efektif dan Efisien, Tanggung Jawab, Akuntabilitas dan Tidak Menyalahgunakan Kewenangan. Asas ini dijadikan sebagai dasar penilaian dalam peradilan dan upaya administrasi, disamping sebagai norma hukum tidak tertulis bagi tindakan pemerintahan. Meskipun merupakan asas, tidak semuanya merupakan pemikiran yang umum dan abstrak, dan dalam beberapa hal muncul sebagai aturan hukum yang konkret atau tertuang secara tersurat dalam pasal undang-undang serta mempunyai sanksi tertentu.

Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (*algemene beginselen van behoorlijk bestuur*) ini menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asas ini merupakan jembatan antara norma hukum dan norma etika yang merupakan norma tidak tertulis, Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang

Baik (AAUPB) merupakan suatu bagian yang pokok bagi pelaksanaan atau realisasi Hukum Tata Pemerintahan atau Administrasi Negara dan merupakan suatu bagian yang penting sekali bagi perwujudan pemerintahan negara dalam arti luas. Asas ini digunakan oleh para aparatur penyelenggaraan kekuasaan negara dalam menentukan perumusan kebijakan publik pada umumnya serta pengambilan keputusan pada khususnya, jadi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB) ini diterapkan secara tidak langsung sebagai salah satu dasar penilaian. Asas ini merupakan kaidah hukum tidak tertulis sebagai pencerminan norma-norma etis berpemerintahan yang wajib diperhatikan dan dipatuhi, disamping mendasarkan pada kaidah-kaidah hukum tertulis. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa beberapa asas diantaranya dapat disisipkan dalam berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan dan menjadi tolok ukur bagi hakim dalam hal mengadili perkara gugatan terhadap pemerintah mengenai perbuatan melawan hukum oleh penguasa.

Asas ini juga dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan sebagai dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang layak, yang dengan cara demikian penyelenggaraan pemerintahan itu menjadi lebih baik, sopan, adil, terhormat, bebas dari kezaliman, pelanggaran peraturan, tindakan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang.

Pelayanan publik merupakan program nasional untuk memperbaiki fungsi pelayanan publik, kemudian diartikan sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah untuk memenuhi hak-hak warga masyarakat. Pelayanan publik dibatasi pada pengertian pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan mendasar masyarakat untuk kesejahteraan sosial. Sehingga perlu memperhatikan nilai-nilai, sistem kepercayaan, religi, kearifan lokal serta keterlibatan masyarakat. Perhatian terhadap beberapa aspek ini memberikan jaminan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan merupakan

ekspresi kebutuhan sosial masyarakat. Dalam konteks itu, ada jaminan bahwa pelayanan publik yang diberikan akan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, masyarakat akan merasa memiliki pelayanan publik tersebut sehingga pelaksanaannya diterima dan didukung penuh oleh masyarakat

## **B. Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.<sup>4</sup>

Guna melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah 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. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tsb tidak menambah beban bagi masyarakat.

Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tersebut dapat berupa :

---

<sup>4</sup> Pasal 5 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- a. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard 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 elektrik (*e-mail*), dan kotak pengaduan.

Selain kerjasama diatas, penyelenggara juga dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur seperti yang dijelaskan diatas, dan penyelenggaraannya tidak bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.<sup>5</sup>

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban :

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, 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 tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab 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.<sup>6</sup>

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum, yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan

---

<sup>5</sup> Pasal 13 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

---

<sup>6</sup> Pasal 15 Undang Undang Nomor 25 Tahun tentang *Pelayanan Publik*

kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- f. Produk pelayanan, yaitu Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, yaitu Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.<sup>7</sup>

Kebutuhan biaya/tarif pelayanan publik, pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Apabila dibebankan kepada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya/tarif pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan/atau berdasarkan peraturan perundang-undangan.<sup>8</sup> Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas

internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengaturan mengenai pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.<sup>9</sup>

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tsb.<sup>10</sup>

Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik, apabila;

- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
- b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Pengaduan tsb ditujukan kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan

<sup>7</sup> Pasal 21 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

<sup>8</sup> Pasal 31 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

<sup>9</sup> Pasal 35 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

<sup>10</sup> Pasal 36 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Perwakilan Rakyat Daerah  
Kabupaten/Kota.<sup>11</sup>

Pengaduan seperti dimaksud diatas diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya. Pengaduan tsb dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan. Dalam pengaduannya, pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan. Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis tsb. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tsb, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.<sup>12</sup>

Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara, tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara. Pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum tsb, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.<sup>13</sup> Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang.<sup>14</sup>

Citra layanan publik di Indonesia, dari dahulu hingga kini, lebih dominan sisi gelapnya ketimbang sisi terangnya, selain mekanisme birokrasi yang bertele-tele ditambah dengan petugas birokrasi yang tidak profesional. Sudah tidak asing kalau layanan publik di Indonesia dicitrakan sebagai salah satu sumber korupsi dan sangat beralasan kalau *World Bank*, dalam *World Development Report 2004*, memberikan stigma bahwa layanan publik di Indonesia sulit diakses oleh orang miskin, dan menjadi pemicu ekonomi biaya tinggi (*high cost economy*) yang pada akhirnya membebani kinerja ekonomi makro, alias membebani publik (masyarakat). Jadi sangat dibutuhkan peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta memberi perlindungan bagi warga negara dari penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Secara konstitusional, juga merupakan kewajiban negara melayani warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik karena Pelayanan Publik yang baik, akan menghalangi kemungkinan dan kesempatan bagi Aparatur penyelenggara Pelayanan Publik untuk melakukan kesalahan termasuk didalamnya melakukan Pungutan Liar (Pungli).

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Aparatur penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus memegang pada prinsip atau asas-asas yang telah diatur dalam Undang-Undang ini walaupun asas tersebut merupakan kaidah hukum tidak tertulis sebagai pencerminan norma-norma etis berpemerintahan yang wajib diperhatikan dan dipatuhi, disamping mendasarkan pada kaidah-kaidah hukum tertulis. Asas ini juga dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan sebagai dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang layak, yang dengan cara demikian penyelenggaraan pemerintahan itu menjadi lebih baik, sopan, adil,

<sup>11</sup> Pasal 40 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>12</sup> Pasal 44 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>13</sup> Pasal 52 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>14</sup> Pasal 53 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

terhormat, bebas dari kezaliman, pelanggaran peraturan, tindakan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang.

2. Penerapan prinsip Pelayanan Publik menurut Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 dan ketentuan lainnya Institusi penyelenggara Pelayanan Publik pada umumnya masih belum memiliki Standar Operasioal Prosedur (SOP), yang menjadi panduan utama dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik kepada masyarakat. pelayanan publik yang dilakukan pemerintah juga dilihat dari segi faktor-faktor yang mempengaruhi birokrasi harus lah dilakukan perubahan, diantaranya adalah faktor budaya, faktor individu, faktor organisasi dan manajemen, serta faktor politik, sehingga institusi pemerintahan dapat berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009

#### B. Saran

1. Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, harus melakukan penataan perundang-undangan, antara lain dengan menyelesaikan rancangan undang-undang dan melakukan revisi atau perubahan UU agar terjadinya keselaraan dan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sesuai dengan legalitas hukum, perkembangan jaman dan keterbutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayan publik.
2. Dengan adanya Pelayanan Publik yang baik akan menciptakan Pemerintahan yang lebih baik, dari *able government* ke *better government* dan *trust government*, pembangunan yang baik, bersih, dan berwibawa, serta pencegahan dan percepatan pemberantasan korupsi disegala bidang pemerintahan baik pusat maupun daerah.

#### DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, UGM Press.

Abdul Mukthie Fadjar, *Keprihatinan Memudarnya Penegakan Hukum dan*

*Kewibawaan Hukum Di Indonesia*, Makalah disampaikan pada saresehan Forum Doktor, FH Universitas Brawijaya, 30 juni 2011.

- Afrial, 2009, *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah perubahan kedudukan dan fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah*, Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Administrasi dan Organisasi.
- Barata Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka;
- Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, Elex Media Komputindo;
- C.F.G. Sunaryati Hartono, 2003, *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*, Jakarta;
- Didik S, 2013, *Hukum Konstitusi Dan Konsep Otonomi*, Setara Press, Malang,
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005, *Manajemen Kualitas Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta,
- Kasmir, 2006, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Lijan, Poltak Sinambela dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, PT.Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Riawan Tjandra, 2004, *Dinamika Pemerintah dalam Perspektif Hukum Administrasi: Analisis Kritis terhadap Perspektif Penyelenggaraan Pemerintahan*, Univ. Atmajaya, Yogyakarta
- Samosir, Zurni Zahara, 2005, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU*, Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Medan.
- Satjipto Rahardjo, 2000, *Hukum Dan Perilaku*, Kompas, Jakarta.
- Satjipto Rahardjo, 2009, *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*, Gentra Publishing, Yogyakarta.
- Sumaryadi, I.Nyoman, 2005, *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*,

Citra Utama, Jakarta, Berita hangat Metro TV, dikutip dari Youtube

Bahan online :

[www.wikipedia.org.id/PelayananPublik/OmbudsmanRepublikIndonesia/](http://www.wikipedia.org.id/PelayananPublik/OmbudsmanRepublikIndonesia/) mengutip Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.

[www.wikipedia.org.id/petunjukpelayananpublik](http://www.wikipedia.org.id/petunjukpelayananpublik), mengutip Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide, Market Street*, San Fransisco: Jossey-Bass

<http://id.wikipwdia.org/PelayananPublik/PelayananPublikWikipediabahasaIndonesia,ensiklopediabebas.html>

<http://id.wikipwdia.org/PelayananPublik/UndangUndangPelayananPublikWikipediabahasaIndonesia,ensiklopediabebas.html>

<http://www.freewebs.com/PelayananPublik/EFEKTIVITASPELAYANANPUBLIK.html>

<http://www.kompasiana.com/channel/peristiwa/PelayananPublik/PelayananPublikMenurutUUNo25Tahun2009.html>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik beserta penjelasannya

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Kompas online, Senin, 20 Juni 2017.