

KUALIFIKASI PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Novita Mayasari¹, Ahmidi², Alhamdani³, Atiqah Amalya Azzahra⁴

^{1,2,3,4}IAIN Palangka Raya,

Email: novitamayasariangelia@iain-palangkaraya.ac.id, ahmidi2212140022@fsya.iain-palangkaraya.ac.id,
hamdani2212140026@fsya.iain-palangkaraya.ac.id, atiqah2212140004@fsya.iain-palangkaraya.ac.id

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk memberikan kualifikasi dari pelayanan publik yang berkualitas, sehingga menjadi acuan untuk instansi pemerintahan yang bergerak di bidang publik. Ombudsman telah menghimpun penilaian kepatuhan penyelenggaraan publik, hasilnya menunjukkan bahwa 10,92% atau 64 pelayanan publik di tingkat kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah memiliki kualitas yang rendah. Berdasarkan hal tersebut artikel ini berfokus pada analisis kualifikasi pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, mengenai kualifikasi dari pelayanan publik yang berkualitas terdapat dalam Perilaku Pelaksanaan dalam Pelayanan Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009, yang menyebutkan bahwa pelayan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal dan bertanggungjawab kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif yang didasarkan pada bahan hukum sekunder, primer dan tersier yang dikumpulkan melalui studi pustaka.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pemerintah, Landasan Hukum, Kualifikasi

Abstract

This article aims to provide a qualification of quality public services, so that it becomes a reference for government agencies engaged in the public sector. The Ombudsman has compiled an assessment of public administration compliance, the results show that 10.92% or 64 public services at the ministry, agency and local government level are of low quality. Based on this, this article focuses on analyzing the qualifications of quality public services based on Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. The results of this study indicate that, regarding the qualifications of quality public services are contained in the Implementation Behavior in Service Article 34 of Law No. 25 of 2009, which states that public servants must behave fairly and non-discriminatory, careful, polite and friendly, firm, reliable and responsible to the community as service recipients. The method used in this research is normative juridical method based on secondary, primary and tertiary legal materials collected through literature study.

Keyword: Public Service, Government, Legal Basis, Qualification

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya berasal dari kekayaan negara atau daerah untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat. Pelayanan publik ini diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat, dan pada dasarnya mencakup hak yang diberikan kepada

setiap orang, baik secara pribadi maupun kolektif.¹ Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administrasi.²

Secara umum, tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat dicapai melalui penyediaan pelayanan berkualitas tinggi atau prima yang tercermin dari transparansi, yaitu pelayanan yang terbuka, mudah, dapat diakses, dan disediakan secara memadai dan mudah dipahami. Ini sangat penting karena selalu berkaitan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus memenuhi tugas-tugas pelayanan tersebut, baik di tingkat pusat maupun daerah, dan harus memuaskan seluruh masyarakat, memberikan kenyamanan dan keamanan. Pemerintah harus memperhatikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama di era yang semakin maju, karena mereka harus mampu merespon dan memenuhi semua kebutuhan masyarakat.³

Pemerintahan memiliki divisi strategi yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Bagian pelayanan publik harus selalu siap menghadapi dan mengoptimalkan kinerjanya dengan mempertimbangkan faktor-faktor apa saja yang mendukung, menghambat, dan menghambat kinerjanya.⁴ Tidak hanya itu, pemerintah juga harus menerapkan asas-asas pemerintahan yang baik sehingga pelayanan publik seharusnya lebih efektif, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Pelayanan publik juga seharusnya berusaha untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat sebagaimana tujuan setiap negara untuk memberikan keadilan dan kesejahteraan rakyatnya.⁵

Berdasarkan data dari “Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik” yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2022 mengenai tanda merah

¹ Dimas Afgani Putra, “UPAYA POLRES PONOROGO DALAM MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) MELALUI PELAYANAN PRIMA” (Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2024), 2.

² Samuel Indrayana, “Optimalisasi Program Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Guna Mempermudah Layanan Publik Di Era Digital,” *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4, no. 2 (2024): 1842–50.

³ Jefri Suprpto Panjaitan, “Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman,” *Journal of Society Bridge* 2, no. 1 (2024): 2.

⁴ Sari Sisilianingsih et al., “Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi,” *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 10, no. 4 (2024): 884.

⁵ Dwi Oktaviany Kommala et al., “Efektivitas Pelayanan Publik: Studi Pelayanan Call Center 112 Di Kota Samarinda,” *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif* 2, no. 1 (2024): 151.

sektor pelayanan publik. Ada empat dimensi dalam evaluasi ini: input, proses, output, dan pengaduan. Variabel input menilai kompetensi pelaksana dan penyediaan sarana prasarana pelayanan, variabel proses menilai standar pelayanan publik, dan variabel output menilai persepsi maladministrasi. Dimensi pengaduan adalah variabel pengelolaan pengaduan. Hasilnya menunjukkan bahwa 10,92%, atau 64 pelayanan publik di tingkat kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah terus memiliki kualitas rendah.⁶

Hadirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik bertujuan untuk memberikan aturan yang jelas dan spesifik tentang pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya berasal dari kekayaan negara atau daerah memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat.

Berdasarkan pada diundangkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan data yang diperoleh dari ombudsman di atas, maka artikel ini akan memfokuskan pada pendalaman terkait kualifikasi atau standar dari pelayanan publik yang berkualitas dan menggali prinsip serta landasan hukumnya dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sehingga menjadi acuan bagi instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang publik untuk menerapkan pelayanan yang berkualitas berdasarkan peraturan yang berlaku dan untuk meningkatkan pelayanan yang terbuka dan responsif terhadap masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode yuridis normatif, yang berarti mencari hukum yang tepat untuk diterapkan pada masalah hukum saat ini. Bahan hukum sekunder, primer, dan tersier termasuk dalam data positif sekunder. Datanya dikumpulkan dengan menggunakan metode studi pustaka, dengan menggunakan berbagai sumber daya yang ada, seperti buku referensi, hasil penelitian sebelumnya yang serupa, artikel, catatan, dan berbagai jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian. Metode sistematis juga digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyimpulkan data untuk memecahkan masalah.⁷ Serta melakukan analisis terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

⁶ Fauziah Kurniati, "Bendera Merah Sektor Pelayanan Publik Indonesia," OMBUDSMAN RI, 2023, <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--red-flag-sektor-pelayanan-publik-indonesia>.

⁷ Milya Sari and Asmendri Asmendri, "Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA," *Natural Science* 6, no. 1 (2020): 44.

Publik untuk mendapatkan kualifikasi dari pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan UU tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Landasan Hukum Pelayanan Publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

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.

Menilik dari fungsi pemerintah yang merupakan penyelenggaraan pelayanan publik, seiring tuntutan perkembangan sudah menjadi yang seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat atau publik terhadap kinerja pemerintah dan birokrasi mengalami degradasi yang kian semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi. Kepercayaan dan kehidupan masyarakat menjadi semakin sengsara ketika pemerintahan atau birokrasi yang seharusnya berperan menghadirkan pelayanan prima kepada publik menjadi didominasi dan ditentukan oleh rezim yang berkuasa sehingga menyebabkan kebalikan daripada pelayanan publik menjadi publiklah yang menjadi pelayan bagi birokrasi.⁸

⁸ Zupata Patria, "TRANSPARANSI PELAYANAN PADA KANTOR POLRES KERINCI (STUDI KASUS TRANSPARANSI PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI): ZUPATA PATRIA, H. EDWIN BUSTAMI, MASNON," *JURNAL ADMINISTRASI NUSANTARA MAHA* 3, no. 9 (2021): 92–112.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat beradaptasi dengan cepat dalam perkembangan zaman yang dinamis saat ini. Dengan menempatkan publik sebagai pusat dari penyelenggaraan layanan, aspirasi masyarakat menjadi kunci fundamental untuk menentukan arah kebijakan dan pengembangan sistem pelayanan publik. Adapun tugas pokok pemerintah terbagi menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu *service* (pelayanan), *empowerment* (pemberdayaan), dan *development* (pembangunan). Pelayanan publik merupakan hal dasar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi jawaban atas keinginan, serta harapan masyarakat. Sehingga pelaksanaan pelayanan publik mendapatkan tempat yang baik dalam masyarakat serta kepercayaan masyarakat menjadi hal penting untuk mewujudkan tujuan dan cita-cita negara. Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan berupa pelayanan publik oleh pemerintah tidak hanya dilaksanakan oleh pemerintahan pusat namun juga dilaksanakan oleh pemerintahan daerah hal ini didasarkan pada pelimpahan kewenangan kepada pemerintah daerah melalui adanya otonomi daerah. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diwujudkan dengan terpenuhinya landasan pelaksanaan pelayanan publik yaitu standar pelayanan minimal yang menjadi tolak ukur.⁹

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksudkan dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam pelayanan publik karena dalam proses pelaksanaannya menjadi penghubung antara masyarakat dan pemerintah. Hal mendasar dalam pelayanan publik adalah dilaksanakannya standar pelayanan publik yang menjadi fondasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dinyatakan sebagai jaminan kepada penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran standar pemberian pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia dan/atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik perlu disusun, ditetapkan dan disesuaikan dengan sifat, jenis dan karakteristik kebutuhan serta kondisi lingkungan. Standar pelayanan publik diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

⁹ Madeleine Yeza Titania, "Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 7, no. 1 (2023): 282.

Publik. Terpenuhinya standar pelayanan publik maka terwujud pula pelayanan publik yang berkualitas. Standar pelayanan publik juga diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Secara filosofis kehadiran UU Pelayanan Publik lahir sebagai bentuk kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Dimana dalam UUD NRI Tahun 1945 telah secara tegas mengatur tentang hak-hak asasi bagi warga negara diantaranya bahwa negara hadir dalam rangka menghormati (*obligation to respect*), melindungi (*obligation to protect*), dan memenuhi (*obligation to fulfill*).¹⁰ Sedangkan dari sisi sosiologis, UU Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada warga negara untuk memenuhi kebutuhan hidup berupa barang, jasa dan administrasi, menuju kehidupan yang sejahtera.¹¹ Namun jika dilihat dari konsideran UU pelayanan publik, negara ternyata hanya berkewajiban melayani setiap 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. Dalam pelaksanaan kehidupan sosial, diperlukan konsep hukum yang dapat diterima masyarakat dan yang sesuai dengan sifat karakteristik dan pola kehidupan masyarakat.¹²

Jadi, dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). UU ini lahir karena ada dorongan kuat keterbukaan pada penyelenggaraan pemerintahan. Kelahirannya beriringan dengan terbentuknya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Keterbukaan informasi untuk memberikan saluran warga negara menyuarakan keluhan dan masukan terhadap pelayanan, sementara Ombudsman dilahirkan untuk mengawal proses pengawasan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik.

¹⁰ Christy Edotry Torry Karwur, "PEMENUHAN HAK MEMPEROLEH KESEHATAN DITINJAU DARI PASAL 28 H AYAT 1 UNDANG-UNDANG DASAR NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1945," *LEX PRIVATUM* 13, no. 2 (2024): 5.

¹¹ Nuriyanto Nuriyanto, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep 'Welfare State'?", *Jurnal Konstitusi* 11, no. 3 (2014): 437.

¹² Rianda Dirkareshza, Andri Ardiantor, and Roni Pradana, "Penafsiran Hukum (Legal Interpretations) Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Demi Masyarakat Yang Sejahtera, Adil, Dan Makmur (Welfare State)(Standpoint Usul Perubahan Terhadap UU Pelayanan Publik)," *Reformasi Hukum* 25, no. 2 (2021): 182.

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.¹³

Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (*algemene beginselen van behoorlijk bestuur*) ini menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁴ 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.¹⁵ 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

¹³ Tommy Sadi, "Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," *Lex et Societatis* 5, no. 6 (2017): 143.

¹⁴ Cekli Setya Pratiwi, Shinta Ayu Purnamawati, and Christina Yulita Purbawati Fauzi, "Asas Asas Umum Pemerintahan Yang Baik," *Jakarta: Leip*, 2016, 46.

¹⁵ Mhd Fakhurrahman Arif, "ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK," *Siyasah: Jurnal Hukum Tata Negara* 6, no. II (2023): 55.

perkara gugatan terhadap pemerintah mengenai perbuatan melawan hukum oleh penguasa.¹⁶

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.¹⁷

Prinsip dan Aspek Kualifikasi Pelayanan Publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Untuk menghindari kerancuan dalam penerapannya, ruang lingkup penyelenggara pelayanan publik meliputi institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, badan usaha milik negara atau daerah, dan badan hukum lain yang bertanggung jawab untuk melaksanakan misi negara. Untuk melihat lebih dalam, penulis akan melakukan analisis hukum terhadap UU Pelayanan Publik secara berurut sesuai dengan urutan norma yang ada, seperti Penjelasan mengenai pelaksanaan dari UU No. 25 Tahun 2009 ini juga diatur dalam PP No. 96 Tahun 2012 yang bertujuan untuk menjadi pedoman, baik bagi Penyelenggara maupun Masyarakat dan Pihak Terkait dalam melaksanakan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik.

Secara umum UU Pelayanan Publik terdiri dari 10 (sepuluh) bab dan 62 (enam puluh dua) pasal yaitu: Bab I berisi ketentuan umum; Bab II tentang maksud, tujuan, asas, dan ruang lingkup; Bab III berisi Pembina, organisasi penyelenggara, dan penataan pelayanan publik; Bab IV tentang hak, kewajiban, dan larangan; Bab V soal penyelenggaraan pelayanan publik; Bab VI mengenai peran serta masyarakat; Bab VII tentang penyelesaian pengaduan; Bab VIII ketentuan sanksi; Bab IX berisi ketentuan peralihan; dan Bab X tentang ketentuan penutup.

Jika dilihat secara sepintas dapat dilihat ruh dari UU Pelayanan Publik ini berada pada ketentuan Bab V yang berisi tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Bab ini berisi 10 (sepuluh) bagian dan 18 (delapan belas) Pasal. Adapun kesepuluh bagian itu mengatur

¹⁶ Sadi, "Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," 144.

¹⁷ Solechan Solechan, "Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik," *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 3 (2019): 541.

tentang: Standar Pelayanan (Pasal 20 dan Pasal 21); Maklumat Pelayanan (Pasal 22); Sistem Informasi Pelayanan Publik (Pasal 23 dan Pasal 24); Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik (Pasal 25 sampai Pasal 28); Pelayanan Khusus (Pasal 29 dan Pasal 30); Biaya/Tarif Pelayanan Publik (Pasal 31 sampai Pasal 33); Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan (Pasal 34); Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Pasal 35); Pengelolaan Pengaduan (Pasal 36 dan Pasal 37); dan Penilaian Kinerja (Pasal 38).¹⁸ Akan tetapi dari 1 sampai dengan 10 bagian bab V diatas tidak diketahui mana tahap perencanaan, mana tahap pelaksanaan, mana tahap pengawasan, mana tahap evaluasi, dan mana tahap pembinaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib membuat, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait (Pasal 20 UU No. 25 Tahun 2009). Standar ini berfungsi sebagai standar yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk menilai kualitas pelayanan. Selain itu, Penyelenggara harus membuat Maklumat Pelayanan, yang merupakan kewajiban dan janji mereka kepada masyarakat serta melibatkan masyarakat dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa penglibatan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana disebutkan pada ayat (2) dilakukan berdasarkan prinsip yang tidak diskriminatif, kompetensi, mengutamakan musyawarah, dan keberagaman.

Pasal 21 juga menyatakan bahwa standar dari pelayanan sekurang-kurangnya meliputi; dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya tarif; produk pelayanan; sarpas/fasilitas dan lain-lainnya sesuai isi dari pasal tersebut. Penulis berpendapat bahwa ini menjadi standarisasi dari pelayanan publik di setiap layanan agar lebih transparansi serta terbuka terhadap khalayak, sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 25 ayat (1) "Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik". Selain itu

¹⁸ Dirkareshza, Ardiantor, and Pradana, "Penafsiran Hukum (Legal Interpretations) Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Demi Masyarakat Yang Sejahtera, Adil, Dan Makmur (Welfare State)(Standpoint Usul Perubahan Terhadap UU Pelayanan Publik)," 133.

penyelenggara pelayanan publik juga harus memberikan laporan terkait kondisi sarana dan prasarana “Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan” dalam Pasal 25 ayat (2).

Penjelasan lebih spesifik mengenai kualifikasi dari pelayanan publik yang berkualitas terdapat dalam Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009, bahwa 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 kepastian; dan o. tidak menyimpang dari prosedur.

Berdasarkan Pasal-Pasal di atas, setiap lembaga pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan secara prima, adil, dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Ini berarti mereka harus memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan mengedepankan prinsip keadilan kepada semua orang tanpa diskriminasi. Selain itu, Pasal 34 mengatur bahwa instansi pelayanan publik harus memiliki mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat untuk melaporkan keluhan atau keluhan mereka tentang pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu, Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan dasar hukum yang teguh untuk menegakkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, adil, dan bertanggung jawab di Indonesia.

KESIMPULAN

Dasar hukum pelaksanaan dari pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tidak hanya itu asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB) juga menjadi landasan bagi instansi atau badan hukum

melaksanakan layanan kepada publik. Menurut UU Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib membuat dan menetapkan standar dari pelayanan yang melibatkan masyarakat tanpa adanya diskriminatif serta mengutamakan musyawarah. Kualifikasi layanan publik yang berkualitas dapat dilihat dalam Pasal 34 UU Pelayanan Publik yang pada intinya setiap lembaga pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan secara prima, adil, dan bertanggung jawab kepada masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Mhd Fakhurrahman. "ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK." *Siyasah: Jurnal Hukum Tata Negara* 6, no. II (2023).
- Dirkareshza, Rianda, Andri Ardiantor, and Roni Pradana. "Penafsiran Hukum (Legal Interpretations) Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Demi Masyarakat Yang Sejahtera, Adil, Dan Makmur (Welfare State)(Standpoint Usul Perubahan Terhadap UU Pelayanan Publik)." *Reformasi Hukum* 25, no. 2 (2021): 127–46.
- Indrayana, Samuel. "Optimalisasi Program Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Guna Mempermudah Layanan Publik Di Era Digital." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4, no. 2 (2024): 1842–50.
- Karwur, Christy Edotry Torry. "PEMENUHAN HAK MEMPEROLEH KESEHATAN DITINJAU DARI PASAL 28 H AYAT 1 UNDANG–UNDANG DASAR NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1945." *LEX PRIVATUM* 13, no. 2 (2024).
- Kommala, Dwi Oktaviany, Inriany Novica Ruminding, Salsabila Salsabila, Serly Fitriana, Anisa Dea Syafira, and Cerry Shcneider. "Efektivitas Pelayanan Publik: Studi Pelayanan Call Center 112 Di Kota Samarinda." *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif* 2, no. 1 (2024): 147–58.
- Kurniati, Fauziah. "Bendera Merah Sektor Pelayanan Publik Indonesia." OMBUDSMAN RI, 2023. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--red-flag-sektor-pelayanan-publik-indonesia>.
- Nuriyanto, Nuriyanto. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep 'Welfare State'?" *Jurnal Konstitusi* 11, no. 3 (2014): 428–53.
- Panjaitan, Jefri Suprpto. "Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman." *Journal of Society Bridge* 2, no. 1 (2024): 1–11.
- Patria, Zupata. "TRANSPARANSI PELAYANAN PADA KANTOR POLRES KERINCI (STUDI KASUS TRANSPARANSI PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI): ZUPATA PATRIA, H. EDWIN BUSTAMI, MASNON." *JURNAL ADMINISTRASI NUSANTARA MAHA* 3, no. 9 (2021): 92–112.
- Pratiwi, Cekli Setya, Shinta Ayu Purnamawati, and Christina Yulita Purbawati Fauzi. "Asas Asas Umum Pemerintahan Yang Baik." *Jakarta: Leip*, 2016.
- Putra, Dimas Afgani. "UPAYA POLRES PONOROGO DALAM MENINGKATAN KUALITAS

PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) MELALUI PELAYANAN PRIMA.” Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2024.

Sadi, Tommy. “Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” *Lex et Societatis* 5, no. 6 (2017).

Sari, Milya, and Asmendri Asmendri. “Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA.” *Natural Science* 6, no. 1 (2020): 41–53.

Sisilianingsih, Sari, Betty Purwandari, Imairi Eitiveni, and Mardiana Purwaningsih. “Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi.” *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 10, no. 4 (2024): 883–92.

Solechan, Solechan. “Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik.” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 3 (2019): 541–57.

Titania, Madeleine Yeza. “Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 7, no. 1 (2023): 281–93.