

Kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Guna Meningkatkan Pemenuhan Kebutuhan Layanan Masyarakat

Andika Dwi Yuliardi, Maharani Nurdin

Prodi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang
Email: andikadwiuliardi@gmail.com; maharaninurdin@gmail.com

DOI: [dx.doi/sasana.10.59999/v9i1.1765](https://doi.org/10.59999/v9i1.1765)

Received:
09-01-2023

Revised:
20-03-2023

Accepted:
11-05-2023

Abstract: *The granting of regional autonomy in public services can realize equal distribution of rights received by the entire community and as a form of responsibility for local governments. For this reason, the government delegates its authority to the regions (provinces, districts and cities). However, there are still monotonous public services with snaking service queues and inadequate facilities, this indicates a lack of local government governance. The problem in this research is how to regulate and apply the authority of district/city governments in providing public services and what are the driving factors for district/city governments in providing public services so that community service needs can be met. The method in this study uses a normative juridical research type, namely research that focuses on studying the application of norms or rules in positive law. The results of the study indicate that the implementation of public services must be emphasized on a number of aspects, including: speed; accuracy; convenience; and justice. Therefore, a full contribution from the district/city government is needed so that public services can run well so that the rights of all people can be guaranteed.*

Keywords: *Public service; Regional autonomy; Authority of Regency/ City Government*

License:
Copyright (c)
2023 Andika
Dwi Yuliardi,
Maharani
Nurdin

This work is
licensed under a
Creative
Commons
Attribution-
NonCommercial
4.0 International
License.



Abstrak: Pemberian otonomi daerah dalam pelayanan publik dapat mewujudkan pemerataan hak-hak yang diterima oleh seluruh masyarakat dan sebagai bentuk tanggungjawab pemerintah daerah. Untuk itu pemerintah melimpahkan kewenangannya kepada daerah (provinsi, kabupaten dan kota). Namun masih saja terdapat pelayanan publik yang monoton dengan antrean pelayanan yang mengular dan fasilitas yang tidak memadai, hal tersebut menunjukkan adanya tata kelola pemerintah daerah yang kurang. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaturan dan penerapan kewenangan pemerintah kabupaten/kota dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan apa faktor pendorong pemerintah kabupaten/kota dalam menyelenggarakan pelayanan publik agar kebutuhan layanan masyarakat dapat terpenuhi. Metode dalam Penelitian ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif, yakni penelitian yang menitikberatkan kepada kajian penerapan norma-norma atau kaidah-kaidah dalam hukum positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib ditekankan kepada sejumlah aspek antara lain: kecepatan; ketepatan; kemudahan; dan keadilan. Maka dari itu dibutuhkan kontribusi secara penuh oleh pemerintah kabupaten/kota agar

pelayanan publik dapat berjalan dengan baik sehingga hak-hak seluruh masyarakat dapat terjamin.

Kata kunci: Pelayanan Publik; Otonomi Daerah; Kewenangan Pemerintah Kabupaten/kota.

PENDAHULUAN

Tujuan Negara Indonesia yang disebutkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Agar dapat mewujudkan tujuan Negara tersebut, Negara Republik Indonesia sebagai Negara kesatuan menganut asas Desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan Otonomi daerah.¹

Dibentuk dan ditetapkannya Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah untuk melaksanakan amanat UUD NRI Tahun 1945. Pelaksanaan otonomi daerah sejak Januari 2001, ² yang diatur dalam Undang-Undang No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang No 32 Tahun 2004, yang kemudian revisi kembali dengan Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dan Undang-Undang No 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Otonomi daerah merupakan salah satu sendi penting penyelenggaraan pemerintahan negara, hal ini terlihat dalam UUD 1945 khususnya dalam Pasal 18B yang mengakui adanya kesatuan masyarakat adat atau daerah yang bersifat khusus. UUD 1945 sebagai landasan kokoh 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:

1. Negara Kesatuan Republik Indonesia terbagi atas daerah-daerah provinsi, dimana dalam daerah provinsi tersebut terdapat daerah kabupaten dan kota dengan pemerintahan daerahnya diatur dengan undang-undang.
2. Pemerintahan daerah provinsi, kabupaten, dan kota mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengurus dan mengatur urusan pemerintahan daerahnya sendiri serta mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-

¹ Busrizalti, *Hukum Pemda Otonomi Daerah dan Implikasinya*, Total Media Yogyakarta, 2013, hal, 37

² Abdul Hamid. OTONOMI DAERAH DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, *JURNAL ACADEMICA Fisip Untad VOL.03 No. 01 PEBRUARI 2011. Hlm 535*

undangan. Dengan demikian, atas dasar pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, membuat pemerintah daerah mempunyai hak dan wewenang untuk membuat inisiatif sendiri, mengelola, dan mengoptimalkan potensi sumber daya, serta mengatur arah pembangunan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³

Aspek keleluasaan merupakan aspek mendasar pemberian otonomi kepada daerah untuk mengatur dan menyelenggarakan pemerintahan sendiri dengan berdasar pada skala pelayanan umum, kreativitas, prakarsa dan peran aktif masyarakat dengan tujuan untuk memajukan dan mengembangkan daerahnya. Dengan adanya kebijakan otonomi daerah di Indonesia telah memberikan harapan besar bagi masyarakat karena dapat berdampak meningkatnya mutu pelayanan publik. Sebab urusan manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah yang dapat memberikan dampak positif yaitu mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan (komponen pemerintah daerah) dan penerima layanan (masyarakat). Pemerintah daerah dianggap lebih memahami keinginan dari masyarakat daerahnya sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat.

Dengan pemberian otonomi daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik menjadikan kepastian hukum dalam hubungan antara pemerintah daerah selaku pemberi layanan dengan masyarakat selaku penerima layanan publik, serta terwujudnya batasan yang jelas tentang hak, kewajiban, tanggungjawab dan kewenangan seluruh pihak yang memiliki keterkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah.

Das sein yang terjadi di Indonesia tidak sesuai dengan *das sollen*, dapat dilihat berdasarkan pemaparan HM Hartopo selaku Bupati Kudus yang menilai bahwa layanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Kudus monoton. Masing-masing instansi pemerintah daerah perlu berinovasi, mengatur, dan menata sehingga dapat memberikan layanan publik yang prima. Inovasi layanan publik merupakan suatu keharusan sehingga pemberian layanan kepada masyarakat menjadi mudah dan maksimal. Dengan perkembangan dan kemajuan teknologi dapat digunakan sebagai media layanan yang mudah dan cepat salah satunya untuk mengurangi antrean pelayanan kepada masyarakat agar tidak mengular di Dinas Kependudukan dan Pencatat Sipil (Disdukcapil). Bila perlu seluruh pegawai yang ada dikerahkan agar proses pemberian layanan menjadi lebih cepat dan lokasi untuk memberikan sejumlah layanan publik dapat di tiap kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Kudus ataupun areal yang lebih luas dari kantor Instansi yang melayani pelayanan publik.⁴

Fenomena pelayanan publik yang belum mampu diselesaikan Pemerintah Kabupaten Kudus disebabkan oleh rendahnya tata kelola pemerintahan (*governance*), kurangnya inovasi dan rendahnya mutu pelayanan publik. Hal tersebut membuat turunnya citra pemerintah daerah di tengah masyarakat luas. Adanya pemahaman dari masyarakat

³ Firdaus A. I, Arnidiana. STRATEGI KOTA BEKASI DAN KOTA JAMBI DALAM PENGEMBANGAN INOVASI DIGITAL DAN KREATIVITAS MASYARAKAT. *Jurnal Studi Inovasi Vol. 1 No. 1 (2021): 22-27. Hlm 1*

⁴ Tribunmuria.com, "Hartopo Nilai Layanan Publik di Kudus Kurang Inovatif: Masih Monoton". Diakses pada laman <https://muria.tribunnews.com/2022/10/12/hartopo-nilai-layanan-publik-di-kudus-kurang-inovatif-masih-monoton>. Pada tanggal 19 Oktober 2022.

yang memposisikan pemerintah daerah sebagai pelayanan masyarakat⁵, sehingga sudah selayaknya pemerintah daerah sebagaimana Pasal 5 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah yang menegaskan Perangkat Daerah kabupaten/kota terdiri atas; (a) Sekretariat Daerah; (b) Sekretariat DPRD; (c) Inspektorat; (d) Dinas; (e) Badan; dan (f) Kecamatan dapat menjalankan tugas pelayanan publik secara maksimal sebagaimana mestinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.⁶ Terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, dan peraturan perundang-undangan sangat dibutuhkan guna terpenuhinya hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, dan aman.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka terdapat beberapa pokok permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana Pengaturan dan Penerapan Kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik?, dan Apa Faktor Pendorong Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Agar Kebutuhan Layanan Masyarakat Dapat Terpenuhi?

METODE PENELITIAN

Penelitian hukum adalah kegiatan berbasis ilmiah yang dilandasi oleh metode, sistematika dan pemikiran tertentu dengan tujuan agar dapat mempelajari suatu gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya. Tipe penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara memfokuskan kajian penerapan kaidah-kaidah atau normanorma dalam hukum positif.⁷ Metode penelitian yuridis normatif adalah metode yang mengaitkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan. Adapun pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan yang memfokuskan kepada aturan hukum sebagai landasannya. Maksud dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara rinci, sistematis, dan menyeluruh mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pengaturan dan penerapan kewenangan pemerintah kabupaten/kota dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Sumber penelitian adalah buku, jurnal, artikel, dan serta ketentuan undang-undang.

⁵ Saputra. M, A.H. Rahadian. ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN CIMANGGIS, KOTA DEPOK. *Jurnal Reformasi Administrasi Vol. 5, No. 1, September 2018, pp. 165-173. Hlm 6*

⁶ Muriany. T, Victor S. Ruhunlela. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *Public Policy, Vol. 2, No. 1, Maret 2021. blm 3*

⁷ Johnny Ibrahim, 2006, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing, hlm. 295.

PEMBAHASAN

Pengaturan dan Penerapan Kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik

Negara Kesatuan Republik Indonesia menganut sistem desentralisasi, dimana kegiatan dilakukan dalam penyelenggaraan pemerintah yang dilimpahkan dari tingkat pusat ke tingkat daerah (provinsi, kabupaten/kota).⁸ Bentuk pemerintahan desentralisasi dalam negara kesatuan merupakan perwujudan dari pemerintahan yang demokratis, dimana pemerintahan daerah harus dijalankan secara efektif, guna pemberdayaan kemaslahatan rakyat.⁹ Kewenangan dalam pelaksanaan pemerintah daerah (kabupaten/kota) meliputi kewenangan membuat peraturan bupati/walikota dan penyelenggaraan pemerintahan secara demokratis. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah (kabupaten/kota) ditetapkan oleh hakikat negara Indonesia.¹⁰

Pengaturan pelaksanaan kekuasaan negara terbagi menjadi 2 (dua) bentuk, yaitu; a) sentralisasi/terpusat pada pemerintah pusat dan; b) desentralisasi dengan pelimpahan kekuasaan dari pusat ke daerah-daerah untuk mengurus wilayahnya sendiri. Pemberian sebagian atau pelimpahan kekuasaan kepada daerah kabupaten/kota berdasarkan hak otonomi bukan berarti bahwa kekuasaan pemerintahan kabupaten/kota tersebut berdaulat, karena pengawasan dan kekuasaan tertinggi tetap dipegang oleh pemerintah pusat. Jadi hubungan antara pemerintah pusat dengan daerah-daerah (provinsi, kabupaten/kota) dalam suatu negara kesatuan yakni sebatas membentuk daerah-daerah, serta menyerahkan sebagian dari kewenangan pusat kepada daerah-daerah.¹¹

Kewenangan Penyelenggaraan Pemerintah Kabupaten/kota berpedoman pada tiga asas yakni asas desentralisasi, asas dekosentrasi, dan asas pembantuan (*madebwind*).

a. Penerapan Asas Desentralisasi

Pemaknaan asas desentralisasi dalam pelaksanaan pemerintahan daerah dapat diklasifikasikan menjadi 4, antara lain:

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

Dapat dilihat bahwa asas desentralisasi telah memberikan ruang terjadinya penyerahan urusan (kewenangan) dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.¹²

⁸ Abdullah Sulaiman, 2012, *Metode Penulisan Ilmu Hukum*, YPPSDM, Jakarta, hal. 25

⁹ Agussalim Andi Godjang, 2004, *Pemerintah Daerah Kajian Publik dan Hukum*. Ghalia Indonesia, Jakarta. Hlm 79

¹⁰ Eben B. C. Bansaleng. KEWENANGAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009. *Lex Administratum*, Vol. V/No. 2/Mar-Apr/2017. Hlm 22

¹¹ Agussalim Andi Godjang, 2004, *Op.cit.* Hlm 80

¹² Eben B. C. Bansaleng. *Op.cit.* hlm 22

Maka desentralisasi (otonomi daerah) dapat terjadi apabila terdapat penyerahan urusan (kewenangan) pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah salah satunya kabupaten/kota.

Desentralisasi juga dapat dilihat dari hubungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah dengan mengacu pada UUD 1945, yaitu: a). bentuk hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah (provinsi, kabupaten/kota) tidak boleh mengurangi hak-hak masyarakat untuk berpartisipasi secara bebas dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah; b). bentuk hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah (provinsi, kabupaten/kota) tidak boleh mengurangi hak-hak masyarakat untuk menilai kinerja dari komponen pemerintahan daerah; c) bentuk hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah (provinsi, kabupaten/kota) dapat berbeda antara wilayah satu dengan wilayah lainnya; d) bentuk hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah (provinsi, kabupaten/kota) bertujuan untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan sosial di daerah.¹³

b. Penerapan Asas Dekonsentrasi

Delegasi wewenang hanya bersifat menjalankan atau melaksanakan peraturan-peraturan dan keputusan-keputusan dari pemerintah pusat, sehingga pemerintah daerah baik itu provinsi atau kabupaten/kota tidak diperbolehkan untuk menciptakan peraturan dan/atau membuat keputusan bentuk lainnya dengan tujuan dilaksanakan secara otonomi. Penerapan asas dekonsentrasi yang berbentuk delegasi hanya dapat terjadi antara petugas perorangan suatu instansi dalam pemerintahan pusat kepada petugas perorangan suatu instansi dalam pemerintahan daerah. Dapat diartikan bahwa dekonsentrasi adalah perintah kepada para pejabat pemerintah atau dinas-dinas yang berada di wilayah daerah-daerah untuk mengindahkan tugas-tugas tertentu dibarengi dengan pemberian hak mengatur dan memutuskan beberapa hal tertentu.

Asas dekonsentrasi merupakan pelimpahan kewenangan dari alat perlengkapan negara di pusat kepada instansi yang berada dibawahnya guna melaksanakan pekerjaan tertentu dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah pusat tidak kehilangan kewenangannya karena instansi bawahan menjalankan tugas untuk dan atas nama pemerintah pusat.¹⁴ Dekonsentrasi sebagaimana pada Ketentuan Umum Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, diartikan sebagai pelimpahan sebagian kekuasaan atau kewenangan Pemerintah Pusat kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, kepada gubernur dan bupati/walikota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan yang bersifat umum, dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu. Jadi asas dekonsentrasi bermakna pelimpahan kewenangan yang secara fungsional dari pejabat atasan kepada pejabat di daerah.

¹³ Manan. Bagir, 1995, *Sistem dan Teknik Pembuatan Peraturan Perundang-Undangan Tingkat Daerah*. PPU.LPPM.UIB, Bandung. Hlm 104

¹⁴ Jimly Assidiqie, 2007, *Pasal-Pasal Hukum Tata Negara Pasca Reformasi*, Muara Ilmu Populer, Jakarta, hlm 316.

c. Penerapan Asas Tugas Pembantuan (*Medebewind*)

Dalam kewenangan pemerintah kabupaten/kota meskipun asas tugas pembantuan tidak berada dalam konteks hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, namun pemerintah kabupaten/kota tidak memiliki hak untuk menolak sebab tugas pembantuan (*medebewind*) tersebut timbul berdasarkan adanya ketentuan hukum atau peraturan perundang-undangan.¹⁵ Tugas pembantuan pada dasarnya adalah tugas yang diperintahkan atau diminta oleh peraturan perundang-undangan dalam rangka membantu pemerintah pusat.

Tugas pembantuan dalam ketentuan umum Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, diartikan sebagai penugasan yang diberikan Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah Pusat dalam hal urusan Pemerintahan, atau tugas pembantuan dapat diartikan juga sebagai Penugasan yang diberikan Pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah provinsi. Maka dapat disimpulkan bahwa tugas pembantuan ialah penugasan dari pemerintah pusat kepada daerah (provinsi, kabupaten/kota) serta dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota untuk melaksanakan tugas tertentu yang disertai dengan pembiayaan, sarana dan prasarana dengan melaporkan pelaksanaannya dan mempertanggungjawabkan kepada yang menugaskan.

Kewenangan dan tanggungjawab mengenai urusan-urusan pemerintah kabupaten/kota diserahkan sepenuhnya kepada daerah tersebut baik secara politik, perencanaan maupun segi pembiayaannya. Terbentuk dari proses politik serta kesinambungan antara hak rakyat dan tanggung jawab pemerintah, maka pelayanan publik memiliki tiga unsur penting, yakni: a) lembaga perwakilan sebagai pengambil keputusan, b) lembaga eksekutif (pemerintahan) sebagai pemberi layanan, dan c) masyarakat sebagai pengguna/penerima layanan. Ketiga unsur tersebut sejajar dan saling mempengaruhi yang berfungsi untuk menjaga kualitas dari pelayanan publik. Terpenuhinya konsep dari asas desentralisasi dalam hal pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota dapat dilihat pada:

- 1) Dilihat dari sudut politik, dengan tujuan untuk mencegah penumpukan kekuasaan di satu pihak yang dapat menyebabkan sistem pemerintahan tirani. Dengan adanya kewenangan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik bertujuan agar tidak terjadi penumpukan kekuasaan pada aparat pemerintah pusat sebagai penyelenggara pelayanan publik, sehingga timbulnya tirani dapat dihindari.
- 2) Dilihat dari bidang penyelenggaraan, bahwa desentralisasi dianggap sebagai tindakan yang bertujuan agar masyarakat ikut serta dalam pemerintahan dan melatih diri dalam menggunakan hak-hak demokrasi. Sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 39 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat dimulai dari penyusunan standar pelayanan publik hingga proses evaluasi dan pemberian penghargaan. Maka keterlibatan dari masyarakat dalam pelayanan publik sesuai dengan mekanisme

¹⁵ Eben B. C. Bansaleng. *Op.cit. hlm 23*

desentralisasi menunjukkan adanya partisipasi dari masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- 3) Dilihat dari sudut teknik organisatoris pemerintahan, bahwa desentralisasi bertujuan untuk mencapai suatu pemerintahan yang efisien. Penyelenggaraan pelayanan publik dengan mekanisme desentralisasi yang dilaksanakan di daerah merupakan tujuan dari konsep desentralisasi yaitu untuk mencapai pemerintahan yang efisien sebagaimana diharapkan oleh pemerintah.

Kewenangan Pemerintah kabupaten/kota dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat secara langsung kepada masyarakat meliputi kegiatan: a) pelayanan perizinan, b) pelayanan administrasi, c) pelayanan umum, d) pelayanan lainnya, yang harus memperhatikan asas-asas yang ada dalam pelayanan publik. Sesuai atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota dapat mempengaruhi kualitas dan kinerja dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.¹⁶ Berdasarkan ketentuan Pasal 344 Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengatur ketentuan sebagai berikut:

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik wajib dijamin oleh Pemerintah Daerah dengan berdasarkan kewenangan Daerah.
- (2) Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas: a) kepentingan umum; b) kepastian hukum; c) kesamaan hak; d) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; e) keseimbangan hak dan kewajiban; f) keprofesionalan; g) akuntabilitas; h) partisipatif; i) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan; j) keterbukaan; k) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; dan l) ketepatan waktu.

Maka pemerintah kabupaten/kota wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada 12 Asas pelayanan publik tersebut sehingga dapat menjamin terwujudnya hak-hak individu serta dapat menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar yang wajib disediakan pemerintah kabupaten/kota. Lebih lanjut, pemerintah kabupaten/kota juga memiliki kewajiban untuk: a) Melindungi hak-hak perorangan maupun masyarakat; b) Melindungi kepentingan nasional dalam rangka menjaga keutuhan negara, kesejahteraan masyarakat, ketentraman dan ketertiban umum.

Diperlukan adanya standar pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota, sebagaimana yang dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler¹⁷ yang menyatakan pelayanan yang berkualitas memiliki ciri-ciri: birokrasi tidak berbelit-belit, terdistribusi dan terdesentralisasi serta berorientasi kepada masyarakat sebagai pelanggan/penerima layanan. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat terlihat dari:¹⁸

¹⁶ Dian Kus Pratiwi. MEKANISME DAN IMPLIKASI DESENTRALISASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP WEWENANG PEMERINTAH DAERAH DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Yuridis Vol. 1 No. 1, Juni 2014* : 73 – 89. Hlm 81

¹⁷ Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. Hlm 133

¹⁸ Sinambela, Lijan P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 6

- 1) transparansi, yang bermakna pelayanan publik haruslah bersifat terbuka, mudah dan cepat diakses oleh seluruh masyarakat yang memerlukan dan pelayanan publik ini memadai serta mudah dimengerti;
- 2) akuntabilitas, yang bermakna pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 3) kondisional, yang bermakna pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemerintah daerahnya dan masyarakat yang menempati wilayah daerahnya dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) partisipatif, yang bermakna bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota mampu mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat.
- 5) kesamaan hak, yang bermakna bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota tidak mendiskriminasi seseorang atau suatu pihak baik suku, ras, agama, golongan, maupun status sosial.
- 6) keseimbangan hak dan kewajiban, yang bermakna bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota mempertimbangkan aspek keadilan kepada masyarakat.

Pelayanan publik wajib ditekankan kepada sejumlah aspek antara lain: kecepatan; ketepatan; kemudahan; dan keadilan.¹⁹ Bahwa pelayanan publik yang berkualitas berkaitan dengan kemampuan pemerintah kabupaten/kota dalam memberikan pelayanan yang berdasarkan pada aspirasi, tuntutan, keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat daerahnya.

Secara sederhana, Pelayanan publik dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sekurang kurangnya meliputi: Pelaksanaan pelayanan; Pengelolaan pengaduan masyarakat; Penyuluhan kepada masyarakat; Pengawasan internal; Pengelolaan informasi; dan Pelayanan konsultasi.

Kemudian berdasarkan Pasal 13 ayat (1) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah daerah (provinsi ataupun kabupaten/kota) dapat bekerja sama dengan pihak lain (badan hukum Indonesia) untuk mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat. Kerja sama tersebut harus dituangkan dalam perjanjian sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan didasarkan pada standar pelayanan yang baik dan benar. Informasi terkait dengan kerjasama antara pemerintah kabupaten/kota dengan pihak lain tersebut harus jelas dengan memuat identitas para pihak yang bekerja sama agar masyarakat dapat dengan mudah mengetahuinya. Jika ada keluhan dari masyarakat, pihak

¹⁹ Abdul Hamid. Op.cit. *Hlm* 541

penyelenggara pelayanan publik harus membuat sarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, antara lain telepon, sms, website, e-mail, dan kotak pengaduan.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, sebagaimana dalam Pasal 15 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah daerah baik provinsi ataupun kabupaten/kota wajib untuk:

- a) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan informasi pelayanan;
- c) Menempatkan pegawai yang kompeten;
- d) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- e) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;
- f) Menyediakan sarana prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik agar mampu menciptakan iklim pelayanan yang memadai;
- g) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;

Pemerintah kabupaten/kota dalam hal ini petugas/pegawai pelaksana pelayanan umum memiliki kewajiban sebagaimana tercantum dalam Pasal 16 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu: a) Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara; b) Melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala; c) Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; d) Bertanggungjawab jika mengundurkan diri.

Pemerintah kabupaten/kota dalam hal ini petugas/pegawai pelaksana pelayanan umum memiliki sejumlah larangan sebagaimana tercantum dalam Pasal 17 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain: a) dilarang merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi petugas yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah; b) dilarang meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan; c) dilarang menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara; d) dilarang membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggaraan; dan e) dilarang melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah kabupaten/kota dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik sebagaimana Pasal 20 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berkewajiban untuk: 1) menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan pemerintah daerah, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan; 2) melibatkan masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip musyawarah, tidak diskriminatif, dan memperhatikan keberagaman dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan; 3) Penyelenggara (*in casu* pemerintah kabupaten/kota) berkewajiban menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Faktor Pendorong Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Agar Kebutuhan Layanan Masyarakat Dapat Terpenuhi

Pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten/kota dapat terlihat baik dan layak jika memenuhi sejumlah dimensi tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu antara lain:²⁰

- 1) *Tangible*, yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, pegawai/petugas.
- 2) *Reliable*, yang terdiri dari kemampuan penyelenggara pelayanan publik oleh pemerintah kabupaten/kota dalam menciptakan pelayanan yang sesuai dengan yang telah diperjanjikan kepada masyarakat.
- 3) *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu masyarakat yang memerlukan pelayanan sehingga masyarakat puas dengan mutu layanan yang diterima.
- 4) *Competence*, yaitu bahwa tuntutan untuk mempunyai kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang baik dari para petugas pelayanan publik di wilayah pemerintah kabupaten/kota agar pemberian layanan kepada masyarakat dapat sesuai.
- 5) *Courtesy*, yaitu bahwa penyelenggara pelayanan publik oleh pemerintah kabupaten/kota mempunyai perilaku dan sikap yang ramah, bersahabat, dan tanggap terhadap keinginan, keluhan dari masyarakat.
- 6) *Credibility*, yaitu bahwa penyelenggara (petugas/pegawai) pelayanan publik oleh pemerintah kabupaten/kota harus bersikap jujur dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga dapat menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, yaitu bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota harus terjamin bebas dari berbagai bahaya maupun resiko yang dapat membahayakan masyarakat.
- 8) *Access*, bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota haruslah memiliki kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan.
- 9) *Communication*, yaitu bahwa penyelenggara (petugas/pegawai) pelayanan publik harus dapat memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang baik tidak hanya mengacu pada kualitas layanan yang diberikan saja, namun juga menekankan pada proses penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah kabupaten/kota hingga layanan publik tersebut sampai ke tangan masyarakat. Terdapat 4 aspek untuk mengukur pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah, antara lain:²¹

²⁰ Murdiansyah Herman. PENGARUH PERILAKU DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN DAN KOTA DI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN. *Jurnal As Sijabah*, Vol. 3, No. 2, November 2018. Hlm 55

²¹ Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru Jilid I & 2)*. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm 89

a. Kecepatan

Yang berarti, apakah masyarakat memperoleh layanan yang mereka butuhkan dengan cepat atau lambat. Penyelenggara pelayanan publik harus siap untuk merealisasikan kebutuhan masyarakat, sehingga selalu sigap untuk memberikan layanan publik disaat masyarakat membutuhkan. Penting adanya standar waktu guna menentukan tingkat prioritas pekerjaan, produktivitas kerja, pengaturan beban kerja. Proses penanganan suatu layanan publik bervariasi, sebab terdapat pelayanan yang dapat diberikan dalam waktu singkat dan ada pula pelayanan yang memakan waktu lama hingga berhari-hari, bahkan berbulan-bulan tergantung permasalahan dan cara memprosesnya.

Pelayanan publik terdiri atas beberapa aktivitas yang dapat direncanakan, diperhitungkan dan ditetapkan standar waktunya. Oleh sebab itu, pegawai/petugas pelayanan publik pemerintah kabupaten/kota harus bertindak cepat dalam memberikan layanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, sehingga masyarakat dapat memperoleh hak-haknya dengan baik.

b. Ketepatan

Ketepatan merupakan aspek yang berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji yang diberikan kepada masyarakat, tujuan yang ingin dicapai, sasaran yang memperoleh layanan, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Ketepatan dalam pelayanan publik bermakna bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota kepada masyarakat harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. Kemudahan

Aspek kemudahan berkaitan dengan layanan publik yang diberikan, pemerintah kabupaten/kota harus berupaya mendekatkan program pelayanan publik kepada masyarakat sehingga pendistribusian layanan dapat dinikmati oleh masyarakat itu sendiri. Kemudahan layanan publik dapat dirasakan oleh masyarakat apabila: 1) pemberian layanan tersebut tidak melewati prosedur yang rumit; 2) masyarakat memperoleh layanan dengan biaya semurah mungkin; 3) akses menuju tempat pelayanan publik sangat dekat sehingga dapat dijangkau oleh masyarakat; 4) terdapat fasilitas yang memadai dan informasi pelayanan publik yang mudah diakses.

d. Keadilan

Fungsi pelayanan publik yang diberikan pemerintah ialah mampu mewujudkan keadilan dalam masyarakat. Sudah sepatutnya tiap-tiap pribadi masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan hukum yang berlaku dan nilai-nilai yang hidup di masyarakat, sehingga mereka merasa terlindungi dan haknya dapat terpenuhi sebagai warga negara. Keadilan dapat tercapai jika pemerintah kabupaten/kota memberikan pelayanan publik yang sama dan merata kepada seluruh masyarakat tanpa memandang latar belakang, ekonomi masyarakat dan strata sosial dengan melalui operasional

elayanan publik seperti adanya kesamaan tarif administrasi, waktu dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik, tentu terdapat hak dan kewajiban masyarakat. Hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diantaranya:

- a) Mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan pelayanan, dan peraturan perundang-undangan;
- b) Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan publik;
- c) Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan publik;
- d) Memperoleh tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e) Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- f) Memberitahukan kepada petugas jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g) Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayan;
- h) Mengadukan oknum petugas kepada penyelenggara dan ombudsman karena telah melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan;
- i) Mengadukan penyelenggara kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman karena melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan.

Selain memperoleh hak, masyarakat juga berkewajiban untuk:²² 1) Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan publik; 2) Berpartisipasi secara aktif dan mematuhi peraturan penyelenggaraan pelayanan publik; dan 3) Ikut menjaga dan memelihara fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan publik.

Kemudian, dalam menyelenggarakan pelayanan publik terdapat sejumlah faktor pendorong agar pemerintah Kabupaten/Kota dapat memberikan layanan kepada masyarakat secara maksimal, faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Perlu adanya serangkaian inovasi yang berupa pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Inovasi tersebut juga dapat berupa sistem birokrasi baru yang lebih mudah dan tidak berbelit-belit serta perencanaan baru bagi komponen penyelenggara pelayanan publik.²³ Inovasi dalam pelayanan publik juga dapat mempersingkat waktu layanan kepada masyarakat karena layanan dapat diakses melalui internet dengan menggunakan handphone atau laptop dan sejenisnya.
2. Serangkaian inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki pelayanan publik yang ada di daerah atau bahkan dengan adanya inovasi dapat meningkatkan efisiensi,

²² Pasal 19 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

²³ Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi Sektor Publik*. Cet.1 – Jkt STIA LAN 2008. Hlm 4

efektivitas dan kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik pada wilayah kabupaten/kota²⁴, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

3. Peningkatan pendidikan sehingga masyarakat kian memahami pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, dan masyarakat mampu membedakan pelayanan publik yang baik dan tidak;
4. Adanya proses demokratisasi dalam kehidupan bermasyarakat sehingga masyarakat di daerah semakin memahami hak-hak yang dapat mereka peroleh dan hak-hak yang belum mereka dapatkan sebagai warga negara. Selain itu, terbukanya aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui tokoh masyarakat, LSM maupun swasta kepada pemerintah daerah.²⁵ Sehingga hal ini merupakan dorongan bagi pemerintah kabupaten/kota untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik.
5. Perkembangan zaman yang kian modern tentu menimbulkan permasalahan yang harus dituntaskan oleh pemerintah daerah, yaitu di era sekarang tidak dapat lagi bergantung pada mekanisme pelayanan publik yang lama, karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang efisien dan tepat, dimana masyarakat sendiri pun memiliki keterbatasan waktu untuk mengantri, dan petugas pelayanan publik pun mengalami kesulitan jika penggunaan sistem antrian di tempat. Sehingga dengan adanya mekanisme pelayanan publik yang baru menggunakan gadget dapat memangkas antrian dan mempermudah pekerjaan dari petugas pelayanan publik.
6. Pemerintah kabupaten/kota dalam menghadapi segala bentuk persoalan di daerahnya tentu memiliki keterbatasan anggaran, sementara keinginan, dan tuntutan masyarakat terus berkembang. Hal ini sebagai bentuk dorongan kepada pemerintah kabupaten/kota dalam memberikan pelayanan publik untuk semakin inovatif dan kreatif dalam memaksimalkan teknologi dan sumber daya manusia sebagai penggerak dan pemberi layanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Kewenangan Penyelenggaraan Pemerintah Kabupaten/kota berpedoman pada tiga asas yakni asas desentralisasi (pelimpahan kekuasaan sebagian), asas dekosentrasi (pelimpahan kewenangan yang secara fungsional dari pejabat atasan kepada pejabat di daerah), dan asas tugas pembantuan (*madebewind*). Kewenangan dan tanggungjawab mengenai urusan-urusan pemerintah kabupaten/kota diserahkan sepenuhnya kepada daerah. Pelayanan publik dalam konsep desentralisasi yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota dapat dilihat pada: bidang politik yang berguna untuk mencegah penumpukan kekuasaan di pemerintah pusat; dan bidang penyelenggaraan agar masyarakat ikut serta dalam pemerintahan dan melatih diri dalam menggunakan hak-hak demokrasi. Kewenangan

²⁴ Sari, M. A. P. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Public Services Innovation in Regional Board of Investment and Integrated Services (Bpmppt) At Kubu Raya Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2), 214–234. Hlm 221

²⁵ Saputra, M, A.H. Rahadian. ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN CIMANGGIS, KOTA DEPOK. *Jurnal Reformasi Administrasi Vol. 5, No. 1, September 2018, pp. 165-173. Hlm 7*

Pemerintah kabupaten/kota dalam menyelenggarakan pelayanan publik meliputi kegiatan pelayanan perizinan, pelayanan administrasi, pelayanan umum, dan pelayanan lainnya dengan memperhatikan asas-asas yang ada dalam pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas memiliki ciri-ciri: birokrasi tidak berbelit-belit, terdistribusi dan terdesentralisasi serta berorientasi kepada masyarakat sebagai pelanggan/penerima layanan. Pelayanan publik yang berkualitas berkaitan dengan kemampuan pemerintah kabupaten/kota dalam memberikan pelayanan yang berdasarkan pada aspirasi, tuntutan, keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat daerahnya.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik terdapat sejumlah faktor pendorong agar pemerintah Kabupaten/Kota agar dapat memberikan layanan kepada masyarakat secara maksimal, faktor-faktor tersebut antara lain: Adanya inovasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan cara membentuk sistem birokrasi baru yang lebih mudah dan tidak berbelit-belit serta pemberian layanan yang diakses melalui internet dengan menggunakan handphone atau laptop dan sejenisnya; adanya peningkatan pendidikan masyarakat sehingga mampu membedakan apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur/ tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan; terbukanya aspirasi masyarakat melalui tokoh masyarakat, LSM maupun swasta kepada pemerintah daerah sebagai dorongan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik; adanya keterbatasan anggaran, sementara keinginan dan tuntutan masyarakat terus berkembang. Hal ini sebagai bentuk dorongan kepada pemerintah kabupaten/kota untuk memberikan pelayanan yang semakin inovatif dan kreatif dalam memaksimalkan teknologi dan sumber daya manusia sebagai penggerak dan pemberi layanan kepada masyarakat.

SARAN

Meskipun telah terdapat pengaturan tentang Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten/kota, namun masih terdapat ketidakmerataan pemberian layanan pada masyarakat dan kurang maksimalnya pelayanan publik masyarakat dapatkan. Belum lagi antrian yang menumpuk membuat masyarakat terkadang enggan untuk mendatangi fasilitas sejumlah lokasi pelayanan publik di tingkat Kecamatan, Kelurahan, hingga tingkat Kabupaten/Kota. Untuk mengatasi hal tersebut, dibutuhkan adanya kesiapan, kesiapan dan kesadaran dari aparat pemerintah daerah agar pelayanan publik dapat tersampaikan secara baik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dan terlayani dengan baik oleh petugas/pegawai pelayanan publik yang dalam hal ini mayoritas adalah instansi pemerintahan daerah. Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat, sehingga dibutuhkan kontribusi secara aktif oleh pemerintah kabupaten/kota sebab senyatanya mereka adalah pelayan masyarakat.

Sudah sejatinya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota mampu menggapai seluruh masyarakat tanpa pandang bulu karena penerimaan layanan publik sudah menjadi hak seluruh warga masyarakat sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan. Agar pemberian layanan publik kian mudah, diharapkan pemerintah kabupaten/kota melakukan inovasi dalam bentuk pemanfaatan teknologi, sehingga masyarakat dalam mendaftar dan menerima layanan dengan mengakses suatu

web ataupun form pelayanan yang pada akhirnya dapat memotong birokrasi ataupun antrian yang panjang. Namun bagi masyarakat yang tidak begitu paham menggunakan gadget, dapat mendatangi lokasi pelayanan publik dengan disediakannya sarana prasarana yang memadai agar mereka dapat merasa nyaman ketika mengantri.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdullah Sulaiman, 2012, Metode Penulisan Ilmu Hukum, YPPSDM, Jakarta.
- Agussalim Andi Godjang, 2004, Pemerintah Daerah Kajian Publik dan Hukum. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Busrizalti. 2013. Hukum Pemda Otonomi Daerah dan Implikasinya, Yogyakarta :Total Media.
- JimlyAssidicqie, 2007, Pasal-Pasal Hukum Tata Negara Pasca Reformasi, Muara Ilmu Populer, Jakarta.
- Johnny Ibrahim. 2006, Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif, Malang: Bayumedia Publishing.
- Manan. Bagir, 1995, Sistem dan Teknik Pembuatan Peraturan PerundangUndangan Tingkat Daerah. PPU.LPPM.UIB, Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru Jilid I & 2). Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan P. 2006. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suwarno, Yogi. (2008). Inovasi Sektor Publik. Cet.1 – Jkt STIA LAN 2008.

Peraturan Perundang-undangan:

- Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang No 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Jurnal :

- Abdul Hamid. OTONOMI DAERAH DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, JURNAL ACADEMICA Fisip Untad VOL.03 No. 01 PEBRUARI 2011.
- Dian Kus Pratiwi. MEKANISME DAN IMPLIKASI DESENTRALISASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP WEWENANG PEMERINTAH DAERAH DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK. Jurnal Yuridis Vol. 1 No. 1, Juni 2014 : 73 – 89,
- Eben B. C. Bansaleng. KEWENANGAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009. Lex Administratum, Vol. V/No. 2/Mar-Apr/2017.

- Firdaus A. I, Arnidiana. STRATEGI KOTA BEKASI DAN KOTA JAMBI DALAM PENGEMBANGAN INOVASI DIGITAL DAN KREATIVITAS MASYARAKAT. *Jurnal Studi Inovasi* Vol. 1 No. 1 (2021): 22-27.
- Murdiansyah Herman. PENGARUH PERILAKU DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN DAN KOTA DI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN. *Jurnal As Siyasah*, Vol. 3, No. 2, November 2018.
- Muriany. T, Victor S. Ruhunlela. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *Public Policy*, Vol. 2, No. 1, Maret 2021.
- Saputra. M, A.H. Rahadian. ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN CIMANGGIS, KOTA DEPOK. *Jurnal Reformasi Administrasi* Vol. 5, No. 1, September 2018, pp. 165-173.
- Sari, M. A. P. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Public Services Innovation in Regional Board of Investment and Integrated Services (Bpmppt) At Kubu Raya Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2), 214–234

Data Elektronik:

- Tribunmuria.com, Hartopo Nilai Layanan Publik di Kudus Kurang Inovatif: Masih Monoton”. Diakses pada laman <https://muria.tribunnews.com/2022/10/12/hartopo-nilai-layanan-publik-di-kudus-kurang-inovatif-masih-monoton>. Pada tanggal 19 Oktober 2022.