

# Aspek Hukum Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah

Vinda Ramadhanty Senin, 27 Oktober 2025

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007: 128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, serta mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang tersebut sebagai penyelenggara pelayanan berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung, memberikan pelayanan yang berkualitas, melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, membantu masyarakat dalam memahami hak dan kewajibannya.

Tujuan dari ditetapkannya Undang-Undang tentang Pelayanan Publik adalah untuk terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun dalam praktiknya, pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah saat ini banyak yang belum memenuhi kualitas yang diharapkan. Masih banyak ditemukan masalah penting yang masih terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya, diskriminasi pelayanan, belum adanya kepastian waktu dan biaya, serta tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri (Arnita, dkk, 2020). Tetapi perlu digarisbawahi bahwa tidak semua penyedia layanan memberikan pelayanan yang buruk. Seperti pada level pemerintahan pusat pelayanan publik dapat dinyatakan sudah memenuhi standar. Namun jika dibandingkan dengan di daerah-daerah pada level pemerintahan Kabupaten/Kota permasalahan pelayanan ini ditemukan. Banyak pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan yang baik. Di mana masih terdapat sarana prasarana yang tidak memadai. Kurangnya infrastruktur, seperti fasilitas yang tidak memadai, seperti ruang tunggu yang tidak nyaman, atau tidak tersedianya sarana prasarana yang dibutuhkan dalam proses pelayanan.

Informasi yang kurang jelas dari penyedia layanan publik, birokrasi yang rumit, berbelit-belit dan lambat. Salah satu contoh yaitu proses perizinan atau pengurusan dokumen yang membutuhkan waktu lama dan banyak tahapan yang tidak efisien. Di beberapa daerah permasalahan seperti ini masih ditemukan. Seperti halnya, pengurusan KTP yang membutuhkan waktu lama, atau perizinan usaha yang memakan waktu berbulan-bulan. Staf pelayanan publik yang kurang terlatih dan tidak memiliki keterampilan yang memadai juga menjadi penyebab lain dari buruknya kualitas layanan. Pelayanan yang tidak profesional dan tidak ramah, arogan, dan emosional membuat masyarakat merasa tidak nyaman dan puas. Bahkan bisa berdampak dengan terjadinya perdebatan dan

pertengkaran antara pemberi layanan dan masyarakat. Terjadi ketidakprofesionalan dalam penanganan pengaduan atau informasi yang tidak jelas. Demikian juga terdapatnya pungli, seperti adanya permintaan uang tambahan di luar biaya resmi dalam proses pelayanan. Hal ini juga membuat masyarakat dalam artian keterpaksaan memberikan uang agar keperluannya dapat diproses dan dilanjutkan. Kondisi ini memunculkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik.

Kurangnya koordinasi antarinstansi terkait dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kebingungan dan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Informasi terkait prosedur pelayanan tidak jelas. Tidak adanya kejelasan mengenai biaya, waktu, dan langkah-langkah yang harus ditempuh oleh masyarakat. Masyarakat yang awam akan merasa bingung dengan situasi seperti ini. Pelayanan publik yang buruk seringkali disertai dengan korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan. Hal ini menciptakan siklus negatif yang semakin memperburuk kualitas layanan dan meningkatkan ketidakpuasan masyarakat. Ketimpangan ini patut diperhatikan lebih dalam dan dijadikan konsen oleh pemerintah agar pelayanan yang baik itu bisa merata. Dampak yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan publik yang buruk adalah ketidakpuasan yang dirasakan atas layanan yang diterima, hilangnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sehingga tercipta pandangan yang buruk terhadap pemerintah.

Sebagaimana fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Agar kualitas yang diharapkan masyarakat terhadap pelayanan publik itu terpenuhi. Penyelenggara pelayanan publik yakni pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan reformasi birokrasi yang berpedoman pada peraturan yang telah dibuat salah satunya dengan konsep pelayanan publik prima. Pelayanan prima itu harus transparan tidak diskriminatif. Pelayanan prima dalam pelayanan publik adalah upaya untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Aspek-aspek yang mencakup di dalamnya seperti keramahan, kecepatan, dan kemudahan akses. Pelayanan prima juga bertujuan untuk membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan.

Hal lain yang perlu diperhatikan kembali yaitu pemenuhan standar pelayanan. Di sini standar pelayanan diharuskan untuk merujuk kembali pada peraturan perundang-undangan. Ini wajib dilaksanakan dan diperlihatkan pada tempat yang jelas terlihat oleh warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Ini indikator *pertama* dan utama pelayanan publik prima. *Kedua*, pelayanan yang diberikan harus mengacu pada hukum sehingga memberikan kepastian hukum. *Ketiga*, petugas yang memberikan pelayanan harus yang kompeten. Idealnya minimal memenuhi kompetensi akademis dan kompetensi teknis. *Keempat*, pelayanan yang diberikan harus cepat dan tepat serta sesuai dengan janji layanan. Misalnya, pembuatan suatu paspor dijanjikan secara jelas diselesaikan dalam tiga hari kerja, maka jadwal tersebut mesti dilaksanakan. *Kelima*, informasi yang disampaikan mesti jelas, akurat dan dipahami para pengguna layanan.

Pelayanan publik yang kurang memadai menjadi tantangan serius yang dapat menghambat kesejahteraan masyarakat dan kemajuan negara. Percepatan perbaikan dan kualitas pelayanan publik merupakan tanggungjawab dari seluruh instansi penyelenggara pelayanan. Perlunya mengatasi penyebab utama, seperti keterbatasan sumber daya, birokrasi yang rumit, kurangnya pelatihan, korupsi, dan minimnya teknologi. Sehubungan dengan permasalahan ini, perlu ditelaah kembali asas-asas pelayanan publik yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Diperlukan tindakan mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik pada level pemerintah kabupaten/kota yang dilakukan melalui penataan daerah.

Reformasi birokrasi diharapkan dapat menjawab pertanyaan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang belum maksimal. Tujuannya untuk memperbaiki tata pemerintahan yang ada. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas dapat dinikmati oleh masyarakat. Begitu juga bisa meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah, dan mendorong perkembangan sosial dan ekonomi yang berkelanjutan.