

## PELAYANAN PUBLIK DALAM KERANGKA OTONOMI DAERAH

Kabir<sup>1</sup>

*STIE Insan Pembangunan Tangerang  
Jalan Raya Serang, Curug Tangerang Banten 15810  
Tlp. (021)- 59492836  
E-mail: [pasir\\_kresek@yahoo.com](mailto:pasir_kresek@yahoo.com)*

### ABSTRAK

Kajian ini menganalisis terhadap problematika dalam pelayanan public dalam kerangka otonomi daerah. Perkembangan otonomi daerah memiliki disain yang berbeda-beda dalam dekade kepemimpinan pemerintahan, mulai dari orde lama, orde baru dan reformasi. Perbedaan paradigma dan pemahaman terhadap model implementasi otonomi daerah, maka tidak terlepas dari berbedanya system pelayanan public yang terjadi. Dalam kajian ini lebih memfokuskan perkembangan otonomi daerah dan oreantasinya pelayanan public pada masuknya masa reformasi, dimana banyak berubahnya perangkat hukum tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah, terutama berkaitan dengan peraturan perundang-undangan berkaitan dengan pemerintahan daerah. Perkembangan pola otonomi daerah yang mendasarkan kepada model pelayanan publik di daerah dan pengembangannya melalui *one get service*, sebagai dorongan untuk menciptakan standar pelayanan publik. Kajian ini bertujuan untuk memetakan model pelayanan publik oleh pemerintah daerah dan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan kepustakaan (*liberary reaserch*).

Kata Kunci : Public Service, Standar Pelayanan dan Otda.

### A. PENDAHULUAN

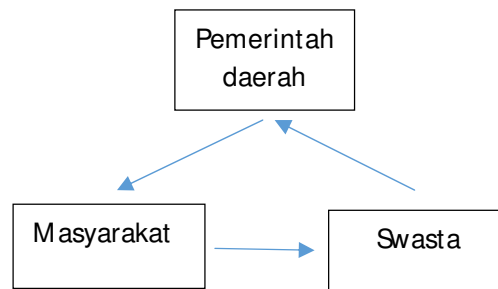
Otonomi daerah dalam konsepsi dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan amanat Pasal 18 ayat 1 UUD NRI 1945, bahwa susunan pemerintahan Indonesia terbagi atas pemerintah dan pemerintah daerah, dimana pemerintah daerah menjalankan rumah tangganya sendiri berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan. Urusan yang dijalankan pemerintah daerah sebagai upaya pelaksanaan otonomi daerah, tentu dijalankan secara hirarkhis dan tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan di atasnya.

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, desentralisasi diselenggarakan dengan pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada daerah untuk mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi yang luas-seluasnya kepada daerah antara lain dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peranserta masyarakat. Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi yang nyata dan bertanggungjawab, dengan pengertian bahwa penanganan urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah dalam rangka memberdayakan daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>1</sup> titik temu dasarnya adalah upaya untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat daerah.

---

<sup>1</sup> Penejelasan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Pembanguann di daerah tidak terlepas dari tiga peran besar yang menjadi dasar implementasinya, yaitu :



Ketiganya merupakan dasar utama dari kemajuan masyarakat daerah. Peran pemerintah sebagai pemangku kebijakan dan memberikan pelayanan publik, peran swasta adalah pendorong ekonomi masyarakat melalui dunia usaha yang membutuhkan berbagai macam kebijakan dan pelayanan publik agar kegiatan bisnis dapat berjalan dan peran besar masyarakat adalah ikut serta dalam segala macam pembangunan. Dengan ketiga konsep ini, maka pembangunan didaerah akan berjalan secara maksimal.

Dalam kerangka otonomi daerah saat ini, berdasarkan ketentuan pasal 18 ayat (1) UUD NRI 1945, bahwa pemerintah daerah yang tersusun dari provinsi dan kabupaten/kota menjalankan urusan rumah tangganya sendiri. Dengan konsep dasar tersebut, maka pemerintah daerah dituntut untuk mampu mengelola sumber daya dan memberikan pelayanan secara maksimal. Konsep dasar dari adanya otonomi daerah, pada dasarnya upaya untuk memperpendek proses pelayanan publik, karena dengan adanya otonomi daerah, maka peran sentral pemerintah sudah mulai berkurang, dan urusan-urusan diberikan sebagai kepada pemerintah daerah. Penguatan pelayanan publik dalam otonomi daerah, maka disiapkan perangkat penguatan pelayanan public, yaitu keberadaan lembaga Ombudsmen RI, dimana berfungsi sebagai lembaga untuk menyelesaikan problematika pelayanan public termasuk di daerah, karena pada setiap provinsi terbentuk lembaga Ombdusmen provinsi.

## B. KAJIAN PUSTAKA

Perkembangan saat ini mengarah kepada pembangunan kesejahteraan pada semua tingkatan pemerintahan. Dengan pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi merupakan salah satu upaya untuk membangun paradigma yang baru untuk menuju *good governance*. Sebagaimana yang diungkapkan oleh *Osborne dan Gaebler* 1993, bahwa paradigma baru otonomi daerah dalam menuju good governance menggunakan 10 (sepuluh) prinsip sebagai berikut :

1. Pemerintah yang digerakan oleh misi, dalam membuat program selalu berdasarkan misi yang sudah disusun. Peraturan-peraturan yang tidak sesuai dengan misi yang diemban harus dibuang, sehingga misi dapat menggerakkan organisasi dengan semangat tinggi dari aparat pemerintah. Melalui pengembangan sistem anggaran dapat diinvestasikan dana untuk merespon perubahan-perubahan dan melakukan inovasi-inovasi baru.
2. Pemerintah milik masyarakat, tugas pemerintah adaalah mendorong dan motivasi agar masyarakat dapat mengatasi masalah yang dihadapinya sendiri. Kepedulian masyarakat terhadap permasalahan yang mereka hadapi sangat penting dan dibutuhkan. Pemerintah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan swasta dan tetap bertanggung jawab sampai ada kepastian bahwa berbagai kebutuhan masyarakat terpenuhi.
3. Pemerintah yang kompetitif, pemerintah dalam melaksanak program perlu mengundang pesaing-pesaing dengan tujuan untuk menghasilkan pelayanan terbaik sehingga tidak terdapat monopoli. Kompetisi akan mendorong inovasi dan upaya untuk mencapai kesempurnaan. Pola pengembangan kompetisi dalam pemberian pelayanan memberikan keuntungan sebagai berikut :
  - 3.1. Efisiensi yang lebih besar
  - 3.2. Respon terhadap kebutuhan masyarakat yang lebih baik.
  - 3.3. Menghargai inovasi.
  - 3.4. Semangat juang aparat lebih tinggi.
4. Pemerintah katalis, dengan memanfaatkan sektor swasta untuk melakukan yang lebih baik dalam pembangunan, terjalin hubungan kemitraan dalam pengelolaan sumber daya alam yang potensial bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kemampuan mengembangkan sebagai katalis menimbulkan keuntungan-keuntungan

- sebagai pengemudi sehingga manajemen pemerintah berlangsung lebih efisien, lebih fleksibel lebih dapat dinilai kinerjanya, lebih kreatif, lebih berpengalaman dan lebih menyeluruh pemecahannya.
5. Pemerintahan yang Transparan dalam Urusan Publik, transparansi dalam urusan publik merupakan salah satu tuntutan masyarakat. Urusan publik harus ditangani secara cermat, tepat, efektif, dan efisien, sehingga terwujudnya pemerintahan yang bersih dan berwibawa.
  6. Pemerintah yang berorientasi hasil, mencapai tujuan suatu program adalah sangat penting, sehingga anggaran diarahkan untuk tujuan tersebut. Dengan meningkatkan mutu hasil, seperti mutu sekolah, mutu pelayanan kesehatan, mutu pelayanan hotel, dan sebagainya. Masyarakat merasa puas dalam hal sistem scoring dan ranking segala kegiatan yang menyangkut pelayanan hendaknya dapat diterapkan.
  7. Pemerintah wirausaha, pemerintah bukan hanya badan yang menghabiskan dana saja, tetapi seharusnya juga dapat menghasilkan uang sebagaimana bisnis. Keuntungan dapat dimanfaatkan untuk kesejahteraan masyarakat dan pegawai negeri. Dalam hal ini sebagai contoh pemanfaatan limbah yang dapat didaur ulang sehingga menghasilkan dana untuk pemerintah dalam menjalankan programnya.
  8. Pemerintah Antisipatif, dengan semboyan, “lebih baik mencegah daripada mengobati” pemerintah meningkatkan kepekaan terhadap persoalan-persoalan yang bakal timbul di tengah-tengah masyarakat agar secara dini dapat mengantisipasi. Dengan menerapkan peraturan pembangunan, misalnya, dapat dicegah kebakaran secara dini. Pencegahan mempunyai visi ke depan melalui rencana antisipatif.
  9. Pemerintah Desentralisasi, kewenangan desentralisasi memberikan kekuatan yang besar bagi pemerintah daerah untuk berkembang mengurus rumah tangganya sendiri. Pemerintah lokal mempunyai otoritas untuk melakukan keputusan sendiri, sesuai dengan kondisi masalah yang dihadapi, karena dalam era globalisasi, kecepatan informasi harus diimbangi dengan kecepatan keputusan.
  10. Pemerintah berorientasi pasar, pemerintah mendorong masyarakat dan swasta untuk menghasilkan produk-produk yang berorientasi pasar. Masyarakat diberikan insentif yang lebih produktif. Keuntungan mekanisme pasar adalah :
    - 10.1. Pasar didesentralisasi (akan membentuk persaingan/kompetisi).
    - 10.2. Mendukung konsumen untuk menentukan pilihan sendiri.
    - 10.3. Mengaitkan sumber daya secara langsung kepada hasil.
    - 10.4. Pasar memberikan respon terhadap perubahan yang cepat.
    - 10.5. Pasar memungkinkan pemerintah mencapai skala yang dibutuhkan untuk pemecahan masalah-masalah yang serius.

Sepuluh prinsip tersebut sebagai alat analisis, kerangka dan cara pikir merupakan paradigma baru untuk dikembangkan dalam pemerintahan sesuai dengan situasi dengan kondisi dan permasalahan yang dihadapi.<sup>2</sup> Pembangunan daerah ditentukan oleh indikator kesejahteraan masyarakat daerah, oleh karena itu paradigma pembangunan daerah harus dibangun dengan dasar menganalisis problematika yang dimiliki oleh daerah. Peran besar pemerintah daerah menentukan bagi kemajuan daerah, terutama pada dasar pelayanan daerah.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan khususnya penyelenggaraan pemerintahan daerah, maka instrumen pemerintahan memegang peran yang sangat penting dan vital guna melancarkan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintahan daerah. Instrumen pemerintahan daerah merupakan alat atau sarana yang ada pada pemerintah daerah untuk melakukan tindakan atau perbuatan pemerintahan yang memuat berbagai jenis atau macam instrumen pemerintahan daerah. Dengan kata lain, yang dimaksud dengan instrumen pemerintahan daerah adalah alat atau sarana yang dapat digunakan oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya. Instrumen pemerintahan daerah merupakan bagian dari instrumen penyelenggaraan pemerintahan negara dalam arti luas.<sup>3</sup> Oleh karena itu peran besar pemerintah daerah berhubungan dengan model pelayanan public yang harus dibangun di daerah.

Menurut Supriyanto dan Sugiyanti, pelayanan sebagai upaya untuk membantu, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain. Keperluan atau sesuatu yang disampaikan, disajikan atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada pihak yang dilayani dinamakan layanan. Layanan yang diberikan pelanggan dapat berupa :

1. Barang-barang nyata (tangible), misalnya: buku, komputer, kendaraan, dan sebagainya.

<sup>2</sup> Bachrul Ulum, (2002). *Keuangan Pemerintah Daerah Otonom di Indonesia*, UI Press, Jakarta, hlm. 16-17.

<sup>3</sup> Idrus A. Paturusi, at.al. (2009), *Esensi Dan Urgentitas Peraturan Daerah Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Kerjasama Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia Dan Universitas Hasanuddin hlm. 1.

2. Barang-barang tak nyata (intangible) seperti informasi, misalnya: keterangan cuaca, daftar menu makanan di restaurant, dan sebagainya.
3. Jasa dalam bentuk keahlian atau ketrampilan untuk mengurus keperluan dari pihak yang dilayani, misalnya : layanan yang diberikan seorang teknisi, dosen, pengemudi, konsultan, pelawak, penyiar radio, pengacara, notaris, dan lain-lain.<sup>4</sup>

Ruang lingkup pelayanan yang luas, maka sebagai bagian dari konsep kewajiban yang dimiliki oleh pemerintah daerah, pelayanan harus dibangun melalui system yang berorientasi kepada kesejahteraan rakyat. Berdasarkan kepada UU No. 23 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah, bahwa urusan pemerintahan daerah yang tercantum dalam lampiran undang-undang tersebut tidak terpisahkan, maka memiliki hubungan yang erat dengan pelayanan public secara umum yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah.

### C. METODE PENELITIAN

Menurut Hillway yang dikutip oleh Kaelani, bahwa penelitian tidak lain dari suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang hati-hati sempurna terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah tersebut.<sup>5</sup> Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan kepustakaan (*library reaserch*).

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Reorientasi Pelayanan Publik Daerah Berbasis Model Pelayanan Terintegrasi

Memberikan kepastian bagi masyarakat dalam bidang pelayanan, maka tidak dapat terlepas dari konsep Negara hukum. Setiap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik pemerintah pusat atau pemerintah daerah, maka harus memiliki dasar regulasi sebagai tonggak dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, peran Negara hukum diperlukan untuk memaksimalkan pelayanan public terhadap masyarakat.

Konsep negara hukum modern menjadi suatu keharusan sebagaimana dikatakan oleh FJ. Stahl dalam konsepnya mengenai negara hukum yaitu :

*“Negara harus menjadi negara hukum, itulah semboyan dan sebenarnya juga menjadi daya pendorong perkembangan pada zaman baru ini. Negara harus menentukan secermat-cermatnya jalan-jalan dan batas-batas kegiatannya sebagaimana lingkungan (suasana) kebebasan warga negara menurut hukum itu dan harus menjamin suasana kebebasan itu tanpa dapat ditembus. Negara harus mewujudkan atau memaksakan gagasan akhlak dari segi negara, juga langsung tidak lebih jauh daripada seharusnya menurut suasana hukum”.*<sup>6</sup>

Dari dimensi pemerintahan, dapat dikatakan bahwa Pemda memiliki peran kuat dalam penyediaan layanan publik (*strong local government*). Hal ini dapat dipastikan dari berbagai indikator, seperti luasnya fungsi yang diemban daerah karena menganut general competence principle. Indikator lainnya adalah cara penyediaan layanan publik yang bersifat positif, atau kuatnya inisiatif pemerintah dalam penyediaan layanan publik. Indikator berikutnya adalah derajat otonomi yang kuat, ditandai dengan adanya hak untuk mengatur dan mengurus sendiri setiap fungsi yang diemban. Sedangkan Indikator terakhir adalah derajat kontrol pemerintah pusat yang rendah, karena menggunakan cara represif. Ditinjau dari dimensi politik, dapat diketahui bahwa penyelenggaraan demokrasi dalam pemerintahan di daerah, mempergunakan cara demokrasi perwakilan. Ini mengandung arti bahwa penyelenggaraan pemerintahan secara intensif tidak dijalankan secara langsung oleh masyarakat sebagai stakeholder utama pemerintahan daerah, tetapi dijalankan wakil masyarakat yang dipilih setiap lima tahun sekali. Wakil masyarakat ini terdiri dari dua organ, yakni wakil rakyat di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan tugas utama menjalankan hak mengatur daerah (*policy making*); dan wakil rakyat yang duduk sebagai Kepala Daerah dan Wakil

<sup>4</sup> Suratno, Konsep Pelayanan Publik, diakses melalui <http://sulut.kemeng.go.id/file/file/kepegawaian/ikmo1341292012.pdf>. (accessed on June 2 2016).

<sup>5</sup> H. Kaelani, (2012), *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner Bidang Sosial, Budaya, Filsafat, Seni, Agama dan Humaniora*. Yogyakarta : Penerbit Paradigma. hlm. 1.

<sup>6</sup> SF Marbun dkk (ed), (2001). *Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, Jogjakarta : UII Press ,hal.7.

Kepala Daerah yang tugas utamanya mengatur dan mengurus. Mengurus berarti memimpin perangkat daerah untuk menjalankan kebijakan yang sudah dibuat.<sup>7</sup>

Ciri-ciri pembangunan daerah yang memanfaatkan kewenangan otonomi dapat diidentifikasi ke dalam beberapa hal, antara lain :<sup>8</sup>

- a. Bahwa pembangunan itu berasal dari ide, aspirasi dan inspirasi masyarakat yang dicetuskan melalui lembaga-lembaga legislatif setempat, sebagai aspek politis.
- b. Bahwa pembangunan direncanakan secara relatif tepat dengan kebutuhan dan potensi daerah, yang umumnya untuk jangka waktu sedang dan pendek.
- c. Proses pembangunan akan banyak berorientasi dengan mekanisme kedaerahan, baik secara fisik maupun secara sosial budaya.

Menurut Josep Riwo Kaho, bahwa suatu daerah disebut daerah otonom apabila memiliki atribut sebagai berikut :

- a. Mempunyai urusan tertentu yang disebut urusan rumah tangga daerah; urusan rumah tangga daerah ini merupakan urusan yang diserahkan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah;
- b. Urusan rumah tangga daerah itu diatur dan diurus/diselenggarakan atas inisiatif/parakarsa dan kebijaksanaan daerah itu sendiri;
- c. Untuk mengatur dan mengurus urusan rumah tangga daerah tersebut, maka daerah memerlukan aparatur sendiri yang terpisah dari aparatur pemerintah pusat, yang mampu untuk menyelenggarakan urusan rumah tangga daerahnya;
- d. Mempunyai sumber keuangan sendiri yang dapat menghasilkan pendapatan yang cukup bagi daerah, agar dapat membiayai segala kegiatan dalam rangka penyelenggaraan urusan rumah tangga daerahnya.<sup>9</sup>

Menurut Fisher yang dikutip oleh Alamsyah mengkategorikan pelayanan publik ke dalam beberapa kelompok, antara lain :

1. Pelayanan yang dibutuhkan untuk mengembangkan, menginformasikan, dan memproteksi individu (*misalnya*, pendidikan, kesehatan, dan keamanan).
2. Pelayanan yang mendukung dan mendorong perkembangan sektor swasta (*misalnya*, infrastruktur jalan, regulasi, energi).
3. Pelayanan dan mendukung dan mendorong infrastruktur kebudayaan (*misalnya*, jasa penyiaran, festival budaya).
4. Pelayanan yang terkait dengan redistribusi kesejahteraan (*misalnya*, pelayanan pajak, jaminan sosial).<sup>10</sup>

Sejauh ini Pemerintah Pusat telah mengeluarkan berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan organisasi pemerintah. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan kepada para penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan. PP No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal memberikan pedoman kepada Menteri/Pimpinan Lembaga Non-Departemen untuk menyusun standar pelayanan minimal dan penerapannya oleh pemerintahan daerah. Permendagri No. 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal memberikan acuan kepada Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen dalam menyusun dan menetapkan SPM sesuai lingkup tugas dan-fungsinya sehingga kemudian dapat diterapkan oleh Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota. Kepmenpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah,

<sup>7</sup> [http://www.bappenas.go.id/files/7813/5228/1848/8pelayanan-publik-di-era-desentralisasi-studi-tentang-variase-cakupan-dan-peranan-pemerintah-daerah-dalam-pelayan\\_20081123002641\\_7.pdf](http://www.bappenas.go.id/files/7813/5228/1848/8pelayanan-publik-di-era-desentralisasi-studi-tentang-variase-cakupan-dan-peranan-pemerintah-daerah-dalam-pelayan_20081123002641_7.pdf) (accessed on June 1 2016).

<sup>8</sup> Idrus A. Paturusi, et. al, (2009). *Hasil Penelitian Esensi Dan Urgensitas Peraturan Daerah Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah, Kerjasama Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia Dan Universitas Hasanuddin*. hlm. 4.

<sup>9</sup> Josep Riwo Kaho, (2001). *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia, Identifikasi Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.hlm. 80.

<sup>10</sup> Alamsyah, (2011). *Karakteristik Universal Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Teoritik*, Jurnal Borneo Administrator Vol. 7 No. 3, hlm. 363.

juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.<sup>11</sup> Standar pelayanan public sebagai batasan-batasan untuk menentukan pelayanan public bagi masyarakat, sehingga dengan standar pelayanan public tersebut, maka diharapkan akan memperjelas arah pelayanan pemerintah terhadap masyarakat.

Keberadaan pedoman umum untuk menyusun indeks kepuasan masyarakat adalah bagian dari upaya untuk menciptakan objektifitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama dalam kerangka otonomi daerah, amanat konstitusi dan UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang telah memberikan kewenangan kepada daerah untuk menjalankan urusannya pemerintahan daerah secara mandiri, menunjukkan bahwa daerah dituntut untuk mampu mengembangkan kapasitas daerah, sehingga orientasi pembangunan daerah dapat dilakukannya secara maksimal oleh pemerintah daerah.

Nilai-nilai otonomi daerah yang ditransformasi kedalam kewenangan daerah menjadi landasan bagi pemerintah daerah untuk membangun sistem dalam pemerintahan daerah yang berlandaskan kepada sistem pemerintahan daerah yang berorientasi kepada pelayanan publik (public service). Pelayanan publik sebagai bagian dari upaya untuk menciptakan good governance, maka perlu adanya sistem yang terpadu, sehingga sistem tersebut dapat memberikan pelayanan yang bersifat maksimal terhadap masyarakat didasarkan kepada standar-standar pelayanan minimal sesuai dengan amanat UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan PP Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam ketentuan Undang Undang No 25 tahun 2009 tentang Standar pelayanan, komponen yang terdapat dalam standar pelayanan minimum adalah:

1. Dasar hukum,
2. Persyaratan,
3. Sistem, mekanisme, prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk layanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu raguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

komponen-komponen tersebut memberikan batasan yang menjadi dasar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga pelayanan tersebut dapat bersifat maksimal terhadap masyarakat.

#### **b. Sinergi Pelayanan Pemda dan Ombudsmen Dalam Penguatan dan Pengawasan Publik di Daerah**

Di era otonomi daerah saat ini, paradigma dasar masyarakat sudah mulai bergeser kepada nilai-nilai kebebasan sebagai acuannya. Dengan otonomi daerah yang seluas-luasnya dan pembagian urusan yang secara jelas dibagi atas wilayah-wilayah provinsi, kabupaten/kota, maka titik awal dari pemikiran otonomi daerah adalah sebagai upaya untuk menciptakan sistem pelayanan public yang bersifat maksimal.

Model pembagian urusan yang dibagi rata diantara tingkatan-tingkatan pemerintahan dan kemudian dilaksanakan pada tingkat daerah oleh satuan kerja perangkat daerah (SKPD), sebagai upaya untuk memaksimalkan pelayanan public kepada masyarakat. model pelayanan publik yang digunakan saat ini lebih kepada sistem pembangunan pelayanan publik dengan *one get service*.

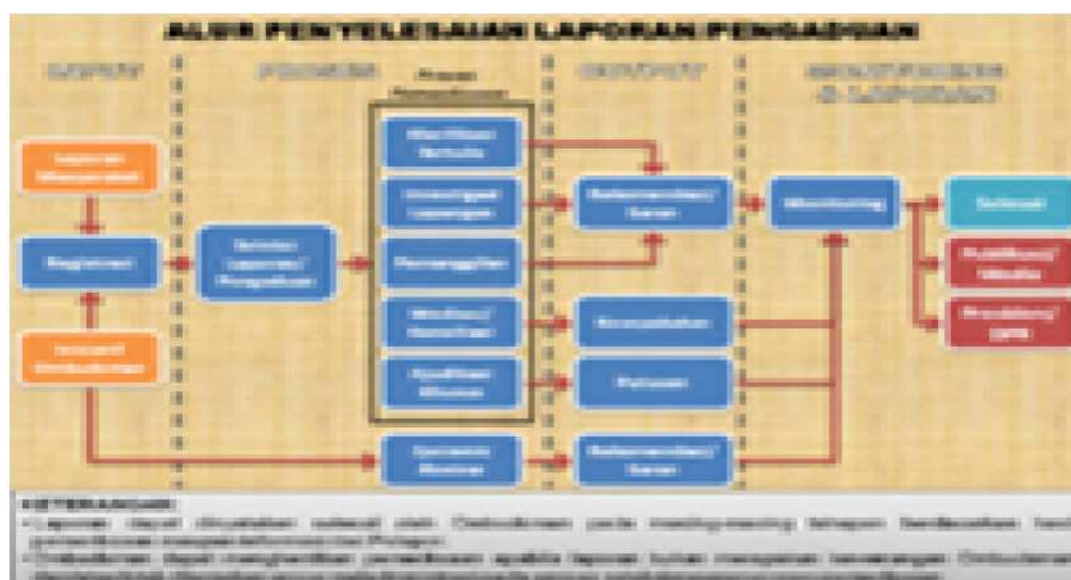
---

<sup>11</sup> Laporan Kegiatan, *Penyusunan Pedoman Standar Pelayanan Publik Pemerintah Propinsi DIY* 2011, Pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Proyek Peningkatan Kapasitas Berkelanjutan Untuk *Desentralisasi Sustainable Capacity Building for Decentralization (SCBD) Project (ADB Loan 1964-INO)*, hlm. 4-5.

Dalam kerangka pelayanan public, maka penguatan pelayanan public dapat dilaksanakan dengan melakukan sinergi antara pemerintah daerah dengan Perwakilan Ombudsman RI pada setiap daerah. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia) Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia) Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan (pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia) :

1. Keadilan
2. Keadilan
3. Non-diskriminasi
4. Tidak memihak
5. Akuntabilitas
6. Keseimbangan
7. Keterbukaan dan
8. kerahasiaan

secara umum, untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan public kepada Ombudsman RI atau perwakilannya sebagai berikut :



Sumber : Ombudsman RI

Keberadaan Ombudsman pada tingkat daerah merupakan bagian dari sistem yang dibangun untuk dengan pemerintah daerah untuk memperkuat posisi pelayanan public pada tingkat daerah, sehingga dengan sinergisnya, maka prospek pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dapat berjalan secara maksimal.

## E. KESIMPULAN

Pelayanan publik merupakan bagian yang utama dalam pembangunan dan peningkatan kesejahteraan, standar pelayanan public harus dibangun dalam kerangka otonomi daerah, oleh karena itu penyusunan standar pelayanan publik di daerah harus dirumuskan oleh seluruh stakeholder sehingga dengan merumuskan standar pelayanan publik dengan menggunakan inovasi-inovasi pelayanan publik seperti dengan cara menggunakan one get service atau

weekend service merupakan bagian dari pembangunan sistem pelayanan yang berorientasi kepada nilai-nilai pelayanan publik. Pemerintah daerah sebagai bagian dari pemerintahan Indonesia, diberikan kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri, kewenangan tersebut adalah amanat konstitusi dan UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Oleh karena itu, maka sebagai pemerintahan yang menyelenggarakan urusan rumah tangganya sendiri, pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk membangun sistem pelayanan pada tingkat daerah, dengan asumsi dasar kepada UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Publik.

Selain itu, dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan public dan membangun sistem pengawasan terhadap pelayanan public, maka eksistensi Ombudsmen RI pada tingkat wilayah perlu disinergikan sebagai upaya untuk memperkuat tingkat pelayanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah. (2011) *Karakteristik Universal Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Teoritik*, Jurnal Borneo Administrator Vol. 7 No. 3. 353-371.
- Kaelani, H. (2012) *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner Bidang Sosial, Budaya, Filsafat, Seni, Agama dan Humaniora*. Yogyakarta : Penerbit Paradigma.
- Kaho, Josep Riwo. (2011) *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia, Identifikasi Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Marbun, SF, dkk (ed), 2001, *Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta : UII Press.
- Paturusi, Idrus A., at.al. (2009) *Esensi Dan Urgensitas Peraturan Daerah Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah, Kerjasama Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia Dan Universitas Hasanuddin*, Republik Indonesia, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Minimal.
- \_\_\_\_\_, Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- \_\_\_\_\_, Penejelasan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- \_\_\_\_\_, Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal memberikan pedoman kepada Menteri/Pimpinan Lembaga Non-Departemen untuk menyusun standar pelayanan minimal dan penerapannya oleh pemerintahan daerah.
- Suratno, Konsep Pelayanan Publik, diakses melalui <http://sulut.kemenag.go.id/file/file/kepegawaian/ikmo1341292012.pdf>. (accessed on June 2, 2016).
- Ulum, Ulum. (2002), *Keuangan Pemerintah Daerah Otonom di Indonesia*, UI Press, Jakarta.
- Laporan Kegiatan, *Penyusunan Pedoman Standar Pelayanan Publik Pemerintah Propinsi DIY* 2011, Pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Proyek Peningkatan Kapasitas Berkelanjutan Untuk *Desentralisasi Sustainable Capacity Building for Decentralization (SCBD) Project (ADB Loan 1964-INO)*.
- [http://www.bappenas.go.id/files/7813/5228/1848/8pelayanan-publik-di-era-desentralisasi-studi-tentang-variasi-cakupan-dan-peranan-pemerintah-daerah-dalam-pelayan\\_20081123002641\\_7.pdf](http://www.bappenas.go.id/files/7813/5228/1848/8pelayanan-publik-di-era-desentralisasi-studi-tentang-variasi-cakupan-dan-peranan-pemerintah-daerah-dalam-pelayan_20081123002641_7.pdf) (accessed on June 1 2016).