



## Penerapan Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Muhammad Azhar Lawiya<sup>1</sup>, Salmon Eliaser Marthen Nirahua<sup>2</sup>, Julista Mustamu<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

 : azharlawiya20@gmail.com

Corresponding Author\*



### Abstract

*The Maluku Provincial Government as a service provider has the obligation to develop and set service standards to help the community know what kind of service will be provided. For this reason, the Maluku Provincial Government must set service standards as a benchmark in providing services. Purposes of the Research: To find out to what extent the implementation of service standards in the Maluku Provincial Government. Methods of the Research: This study uses a normative research method with the legal materials used in the research are primary, secondary and tertiary with the use of literature study techniques in the form of legal regulations, scientific works and literature. Results of the Research: the implementation of public services is an effort by the state to fulfill the basic needs and civil rights of every citizen for goods, services, and administrative services provided by public service providers. In carrying out service delivery, service standards are needed to be benchmarks, so that in carrying out public services the Maluku Provincial Government has benchmarks that can be used as guidelines for service delivery and has a reference for assessing service quality as an obligation and promise of the organizers to the community in the context of quality services. , fast, easy, affordable, and organized. However, in the implementation of public services in the Maluku Provincial Government, service standards have not been fully implemented properly, this can cause harm to the community because of the lack of transparency in the public service process carried out by the Maluku Provincial Government. For this reason, the Maluku Provincial Government is required to create and implement service standards as a benchmark in carrying out public services and as an effort to prevent maladministration in the service delivery process.*

**Keywords:** *Public Service; Implementation of Service Standards; Local Government.*

### Abstrak

Pemerintah Provinsi Maluku sebagai Penyelenggara layanan memiliki kewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan untuk membantu masyarakat mengetahui seperti apa pelayanan yang akan diberikan. Untuk itu Pemerintah Provinsi Maluku harus menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam memberikan pelayanan. Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui sejauh mana penerapan standar pelayanan di Pemerintah Provinsi Maluku. Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dengan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian adalah primer, sekunder dan tersier dengan penggunaan teknik studi kepustakaan berupa peraturan hukum, karya ilmiah dan literature. Hasil Penelitian: Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan maka dibutuhkan standar pelayanan untuk menjadi tolok ukur, Sehingga dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Maluku memiliki tolok ukur yang dapat dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan memiliki acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Tetapi dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Maluku, standar pelayanan belum sepenuhnya diterapkan dengan baik, hal ini dapat menimbulkan kerugian kepada masyarakat karena tidak transparansinya proses pelayanan publik yang dilaksanakan Pemerintah Provinsi Maluku. Untuk itu Pemerintah Provinsi Maluku diajibkan untuk membuat dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam melaksanakan pelayanan publik dan sebagai upaya pencegahan adanya maladministrasi dalam proses pemberian layanan.

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat.<sup>1</sup> Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, maka pemerintah melahirkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (UU No. 25/2009), Pasal 1 angka 1 UU No. 25/2009 menjelaskan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik.”<sup>2</sup>

Diberikannya otonomi daerah yang sangat luas kepada daerah, pada hakekatnya adalah untuk mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peningkatan peran serta masyarakat di daerah. Namun, dibanyak daerah termasuk Provinsi Maluku dihadapkan dengan berbagai persoalan, terutama buruknya pelayanan publik yang tercermin dengan adanya diskriminasi dalam pelayanan, banyaknya pungli, petugas pelayanan publik yang lamban dan berbelit-belit, penyalahgunaan wewenang dan sebagainya. Sehingga berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Provinsi Maluku yang semakin menurun. Padahal disisi lain, dalam rangka percepatan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat di Provinsi Maluku, Pemerintah Provinsi Maluku membutuhkan adanya partisipasi aktif dari masyarakat. Sehingga Pemerintah Provinsi Maluku dalam menjalankan pelayanan publik harus memberikan kesempatan luas kepada masyarakat mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum.<sup>3</sup>

Menjalankan penyelenggaraan pelayanan maka dibutuhkan standar pelayanan untuk menjadi tolok ukur, Sehingga dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Maluku memiliki tolok ukur yang dapat dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan memiliki acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Pemerintah Provinsi Maluku sebagai Penyelenggara layanan memiliki kewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan untuk membantu masyarakat mengetahui seperti apa pelayanan yang akan diberikan kepada mereka sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 15 huruf a UU No. 25/2009 bahwa “Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan” dan

---

<sup>1</sup> Miftah Thoha, *Prespektif Perilaku Birokrasi*, Rajawali, Jakarta, 1997, h. 2

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>3</sup> Lembaga Administrasi Negara (LAN), *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*, LAN, Jakarta, 2007

Pasal 18 huruf a UU No. 25/2009 bahwa “Masyarakat berhak mengetahui kebenaran isi standar pelayanan”<sup>4</sup>.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya, dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya adalah mewujudkan Indonesia menjadi negara sejahtera (*welfare state*) yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada.<sup>5</sup>

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah normatif, didalam dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), Pendekatan konstitusional (*Constitutional Approach*), untuk mendapatkan data yang akurat, maka penelitian ini menggunakan data Primer dan data sekunder. Data dan bahan hukum yang diperoleh melalui penelitian ini selanjutnya diidentifikasi dan dikumpulkan berdasarkan permasalahan yang dirumuskan dan diklasifikasikan menurut sumber dan susunan tingkatannya secara utuh dan komprehensif untuk dianalisis dan dibahas. Tahap pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dan pengambilan data.<sup>6</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Maluku

Kondisi geografis Provinsi Maluku yang merupakan wilayah kepulauan membuat Maluku terkenal dengan sebutan “Provinsi Seribu Pulau”. Dengan kondisi geografis seperti ini tak jarang terjadi adanya ketidakselarasan penyelenggara pemerintahan. Dalam hal pelayanan publik, juga menimbulkan banyak kesulitan untuk memenuhi hak-hak masyarakat akibat adanya rentan kendali yang sangat jauh. Sementara masyarakat selalu menginginkan kualitas pelayanan publik yang prima, akibatnya banyak dari tuntutan tersebut yang jauh dari harapan.

Bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup pemerintah provinsi Maluku masih dirasakan kurang optimal, hal ini berkaitan dengan kurangnya inovasi pada penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Provinsi Maluku Sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Untuk menjawab ekspektasi masyarakat terkait dengan optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Maluku dapat

---

<sup>4</sup> *Ibid* UU No. 25/2009

<sup>5</sup> <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>

<sup>6</sup> Irwansyah, 2020, *Penelitian Hukum Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Mirra Buana Media, Jogjakarta, h. 42

membuat kebijakan publik yang dianggap perlu, hal tersebut dapat diawali dengan melakukan analisis kebijakan. Hal ini dilakukan untuk menciptakan, secara kritis menilai, dan mengkomunikasikan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan dalam satu atau lebih proses pembuatan kebijakan. Adapun tahapan dalam proses analisis kebijakan itu meliputi: 1) Merumuskan masalah, dapat membantu menemukan asumsi-asumsi yang tersembunyi, mendiagnosis penyebab-penyebabnya, memetakan tujuan-tujuan yang memungkinkan, memadukan pandangan-pandangan yang bertentangan, dan merancang peluang-peluang kebijakan yang baru; 2) Peramalan, dapat menyediakan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang masalah yang akan terjadi di masa mendatang sebagai diambilnya alternative, termasuk tidak melakukan sesuatu; 3) Rekomendasi, membantu mengestimasi tingkat resiko dan ketidakpastian, mengenali eksternalitas dan akibat ganda, menentukan pertanggungjawaban administratif bagi implementasi kebijakan; 4) Pemantauan, membantu menilai tingkat kepatuhan, menemukan akibat-akibat yang tidak diinginkan dari kebijakan dan program, mengidentifikasi hambatan dan rintangan implementasi, dan menemukan letak pihak-pihak yang bertanggung jawab pada setiap tahap kebijakan.<sup>7</sup> Tahapan yang telah dibuat untuk melakukan analisis kebijakan publik ini diharapkan dapat menjadi pedoman pada Pemerintah Provinsi Maluku dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

## **B. Penerapan Standar Pelayanan di Pemerintah Provinsi Maluku**

Standar pelayanan sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Provinsi Maluku, dikarenakan standar pelayanan dapat mencegah dan meminimalisir terjadinya maladministrasi. Adanya standar pelayanan sendiri dapat memberikan akses informasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga disaat masyarakat Maluku ingin mengakses layanan yang ada mereka tidak mengalami kebingungan. Dengan terpenuhinya standar pelayanan sendiri diharapkan kehidupan masyarakat Maluku dapat diarahkan agar lebih sejahtera dalam pemenuhan kebutuhan-kebutuhan publik.

Penerapan dan pemberian akses terhadap standar pelayanan publik Pemerintah Provinsi Maluku masih dirasakan sangat jauh dari kata sempurna, hal tersebut dapat terlihat ketika masyarakat mengunjungi tempat pelayanan, pemberian informasi terhadap standar pelayanan dapat dikatakan sangat minim, pelaksana (petugas) yang meberikan layanan sendiri terkadang belum dapat memberikan informasi yang akurat terkait dengan standar pelayanan yang ada. Hasil tersebut dapat terlihat dari hasil rilis Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku, dalam laporan yang diberi judul Penilai Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Standar Pelayanan Publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dapat dilihat dalam beberapa tahun terakhir Pemerintah Provinsi Maluku mendapat hasil penilaian kepatuhan yang belum maksimal.

Hasil Penilai Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Standar Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Maluku sendiri memberikan nilai yang tidak begitu memuaskan terhadap Pemerintah Provinsi Maluku, hal tersebut dapat dilihat dari nilai yang diberikan pada tahun 2016-2021. Yang mana pada tahun 2016 dilakukan survei pada 12 (dua belas) OPD, Pemerintah Provinsi Maluku hanya mendapatkan total nilai 45.17

---

<sup>7</sup> William N. Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Edisi Kedua, (Public Policy Analysis: An Introduction, Second Edition)*, diterjemahkan oleh Samodra Wibawa, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2003, h. 22-23

dan berada pada zona kepatuhan merah. Pada tahun 2017 dilakukan survei pada 12 (dua belas) OPD Pemerintah Provinsi Maluku dan mendapatkan total nilai 35.28 sehingga berada pada zona kepatuhan merah. Pada tahun 2018 dilakukan survei pada 9 (sembilan) OPD Pemerintah Provinsi Maluku mendapatkan total nilai 51.48 dan berada pada zona kepatuhan kuning. Pada tahun 2019 dilakukan survei pada 4 (empat) OPD yang ada pada Pemerintah Provinsi Maluku dan mendapatkan total nilai 45.31 yang mana menempatkan Pemerintah Provinsi Maluku berada pada zona kepatuhan merah. Kemudian pada tahun 2021 dilakukan survei pada 3 (tiga) OPD yang ada pada Pemerintah Provinsi Maluku dan mendapatkan total nilai 90.83 yang mana menempatkan Pemerintah Provinsi Maluku berada pada zona kepatuhan hijau.<sup>8</sup>

Hasil survei yang telah diselenggarakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku dapat dilihat bahwa penerapan standar pelayanan pada OPD penyelenggara layanan yang ada pada Pemerintah Provinsi Maluku belum dapat dikatakan maksimal. Pada dua tahun awal diadakannya survei kepatuhan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku yaitu 2016-2017, Pemerintah Provinsi Maluku selalu berada pada zona kepatuhan merah, kemudian di tahun berikutnya Pemerintah Provinsi Maluku masuk dalam zona kepatuhan kuning dengan nilai 51.48, yang mana nilai tersebut juga masih dianggap kurang memuaskan karena terlampaui tipis dengan standar nilai pada zona kepatuhan merah yang merupakan 50.00. Kemudian Pemerintah Provinsi Maluku kembali mendapatkan zona kepatuhan merah pada 2019 dengan nilai 45.31. Walaupun pada tahun 2021 Pemerintah Provinsi Maluku mendapatkan zona kepatuhan hijau dengan nilai 90.83, tetapi hal tersebut masih belum merepresentasikan penerapan standar pelayanan yang ada pada Pemerintah Provinsi Maluku dikarenakan pada tahun 2021 hanya 3 (tiga) OPD saja yang dijadikan objek survei.

Standar pada proses pelayanan penting untuk diatur, namun pengaturannya harus dilakukakan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Standar proses perlu perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non-partisan, efisien, dan akuntabel.<sup>9</sup>

Pelaksanaan otonomi daerah dimana daerah diberikan keleluasaan untuk mengatur tata pemerintahan mereka masing-masing dengan prinsip *good governance* untuk mencapai kesejahteraan masyarakat di daerah sudah seharusnya Pemerintah Provinsi Maluku mulai berbenah dan dimulai dengan penerapan standar pelayanan yang baik. Hal tersebut diharapkan dapat memberi informasi dan kepastian terhadap hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Dan standar pelayanan juga harus mengatur secara proporsional hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan, sehingga tujuan-tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Maluku dapat berjalan dengan baik dan maksimal.

### C. Pengawasan Pelayanan Publik

#### 1. Pengawas Internal

---

<sup>8</sup> Ombudsman RI Provinsi Maluku, *Nilai Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, (2016-2021)

<sup>9</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, h.79

Pengawas Internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/ penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif. Berikut adalah beberapa yang dapat dijadikan sebagai pengawas internal, yaitu: a) Atasan langsung: Penyelenggaraan pelayanan publik, produk layanan yang diberikan sudah sepatutnya bersifat baik dan tidak ada kekurangan didalamnya, hal tersebutlah yang mendorong agar kepercayaan dari masyarakat kepada pemberi layanan tetap terjaga, oleh karena itu pengawasan yang dilakukan oleh Atasan Instansi penyelenggara layanan sudah sepatutnya dilakukan untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi dalam tahapan pemberian layanan kepada masyarakat. Pengawasan dari atasan langsung diatur dalam Pasal 35 ayat (2) huruf a UU No. 25/2009, bahwa "Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan."<sup>10</sup> Pemerintah Provinsi Maluku sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya berharap agar pelayanan publik yang ada di Provinsi Maluku semakin baik. Tentunya hal tersebut dapat didorong dengan pengawasan dan evaluasi yang dilakukan oleh Atasan tiap-tiap OPD/Dinas yang menyelenggarakan pelayanan publik, terutama terkait dengan penerapan standar pelayanan yang telah ditentukan; b) Inspektorat Daerah Maluku: Inspektorat Daerah merupakan suatu lembaga pengawas dilingkungan pemerintah daerah. Inspektorat Daerah Pemerintah Provinsi Maluku memainkan peran yang sangat penting untuk kemajuan dan keberhasilan pemerintah daerah dan perangkat daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerah Provinsi Maluku untuk mencapai tujuan dan sasaran. Inspektorat Daerah menjadi pilar yang mempunyai tugas sebagai pengawas sekaligus pengawal dalam pelaksanaan program pemerintah daerah. Pasal 35 ayat (2) huruf b UU No. 25/2009 menyatakan bahwa, "Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan."<sup>11</sup> Pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Daerah Maluku diatur dalam Pasal 31 ayat (1) Peraturan Gubernur Maluku Nomor 25 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Tugas Dan Fungsi, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Dan Inspektorat Provinsi Maluku (Pergub No. 26/2016) yang menyatakan bahwa, "Inspektorat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 mempunyai tugas membantu Gubernur dalam membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan oleh Perangkat Daerah."<sup>12</sup> Hal tersebut menjelaskan bahwa Inspektorat Daerah merupakan pengawas fungsional dalam lingkup Pemerintah Provinsi Maluku yang berperan sangat penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di daerah, terutama dalam hal mengawasi penerapan standar pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

---

<sup>10</sup> *Ibid* UU No. 25/2009

<sup>11</sup> *Op.Cit* UU No. 25/2009

<sup>12</sup> Peraturan Gubernur Maluku Nomor 25 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Tugas Dan Fungsi, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Dan Inspektorat Provinsi Maluku

## 2. Pengawasan Eksternal

Pengawas eksternal yang dapat mengawasi penerapan standar pelayanan pada Pemerintah Provinsi Maluku, yaitu: a) Masyarakat: Masyarakat adalah salah satu unsur terpenting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga partisipasi atau pengawasan dari masyarakat kepada penyelenggara layanan adalah sesuatu hal yang wajar dikarenakan masyarakat adalah pengguna yang menerima layanan langsung yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Peran masyarakat sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana yang dijelaskan pada Pasal 39 ayat (1) UU No. 25/2009 bahwa, "Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan."<sup>13</sup> Peran masyarakat ini dapat dilakukan dengan bentuk kerja sama dengan penyelenggara layanan ataupun peran aktif masyarakat dalam pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima manfaat dari pelayanan yang diberikan, sehingga penerapan standar pelayanan yang ada pada Pemerintah Provinsi Maluku dapat berjalan sesuai dengan ketentuannya; b) Ombudsman Republik Indonesia: Ombudsman Republik Indonesia adalah Lembaga Negara yang bertugas mengawasi pelayanan publik sebagaimana yang dijelaskan pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (UU No. 37/2008) bahwa, "Ombudsman Republik Indonesia 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."<sup>14</sup> Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa Ombudsman adalah lembaga independen yang didirikan oleh negara secara khusus untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang mana dana dari penyelenggaraan tersebut bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; c) Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD): Otonomi daerah merupakan pendelegasian kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang ada di daerah. Oleh karena itu DPRD diberikan kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di daerah. Pengawasan DPRD diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 Tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (UU No. 17/2014) Pasal 316 ayat (1) huruf c menjelaskan "DPRD Provinsi mempunyai fungsi pengawasan."<sup>15</sup> Fungsi tersebut diberikan karena DPRD merupakan representasi masyarakat yang ada di daerah, yang mana DPRD dianggap sebagai penyalur aspirasi masyarakat yang ada di daerah.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh DPRD kepada Pemerintah Provinsi Maluku sendiri diatur pada Pasal 35 ayat (3) UU No. 25/2009 bahwa, "Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

<sup>13</sup> *Ibid* UU No. 25/2009

<sup>14</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

<sup>15</sup> Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 Tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

Kabupaten/Kota.”<sup>16</sup> Pengawasan tersebut dapat berupa pengaduan dari masyarakat apabila dalam penyelenggaraan pelayanan publik masyarakat merasa ada kerugian akibat tidak diterapkannya standar pelayanan yang baik oleh Pemerintah Provinsi Maluku.

## KESIMPULAN

Menyelenggarakan pelayanan publik, Pemerintah Provinsi Maluku belum menerapkan standar pelayanan yang baik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, hal tersebut dapat membuat penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Pemerintah Provinsi Maluku dapat terjadi maladministrasi dan merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu Pemerintah Provinsi Maluku dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik harus menerapkan standar pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan agar maladministrasi dan kerugian kepada masyarakat dapat diminimalisir. Dan Pemerintah Provinsi Maluku membuat Peraturan Daerah terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan daerah yang ada di Provinsi Maluku.

## REFERENSI

### Buku

Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011

Irwansyah, 2020, *Penelitian Hukum Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Mirra Buana Media, Jogjakarta

Lembaga Administrasi Negara (LAN), *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*, LAN, Jakarta, 2007

Miftah Thoha, *Prespektif Perilaku Birokrasi*, Rajawali, Jakarta, 1997

William N. Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Edisi Kedua, (Public Policy Analysis: An Introduction, Second Edition)*, diterjemahkan oleh Samodra Wibawa, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2003,

### Skripsi, Tesis, Distertasi, Online/World Wide Web dan Lain-Lain

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>

Ombudsman RI Provinsi Maluku, *Nilai Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2016-2021)*

---

<sup>16</sup> *Op.Cit* UU No. 25/2009