

**PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KENANGAN BARU
DITINJAU DARI PERSPEKTIF UU NO 25 TAHUN 2009****Riri Rezeki Hariani, Neri Arisuma**

Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Graha Kirana

riri.rezeki@graha-kirana.com, neri.arisuma@graha-kirana.com

Abstract

Strengthening Law Number 25 of 2009 concerning public services certainly has problems, as we know that the public services law has not been implemented well. In fact, the implementation of public services is still complicated, slow, expensive and causes public disappointment. Therefore, the aim of this research is to find out how to strengthen the implementation of public services in accordance with Law No. 25 of 2009. By using qualitative research methods and supported by data collection techniques through observation, interviews and library studies. Based on the results of the discussion, it was found that Strengthening Law No. 25 of 2009 concerning Public Services in Kenangan Baru Village refers to the principles/guidelines for the implementation of public services. However, there are several indicators that have not been implemented well, namely: the first is that equality of community rights and obligations in fulfilling the applicable requirements has not been realized, the second is the lack of community participation and involvement in activities carried out by the Subdistrict Government, the third is the lack of available facilities such as tables, chairs, and condition of the office building. This causes limitations in strengthening and regulations in accordance with Law No. 25 of 2009 concerning public services. Therefore, Kenangan Baru Village must be able to increase strengthening and regulations in accordance with Law No. 25 of 2009 concerning public services, as well as being able to provide facilities to encourage community participation in various government programs. Keywords: Strengthening; Law; Ward;

Abstrak

Penguatan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik tentunya memiliki problematika, seperti yang kita ketahui bahwasannya Undang-undang pelayanan publik belum terselenggara dengan baik. Faktanya penyelenggaraan pelayanan publik masih berbelit-belit, lambat, mahal dan menimbulkan kekecewaan masyarakat. Oleh karena itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penguatan

PELAYANAN Publik Di Kelurahan Kenangan Baru Ditinjau Dari Perspektif UU No 25 Tahun 2009

Riri Rezeki Hariani, Neri Arisuma

terlaksananya pelayanan publik sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009. Dengan menggunakan metode penelitian secara kualitatif dan didukung dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil pembahasan ditemukan bahwa Penguatan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Kenangan Baru mengacu pada asas/pedoman penyelenggaraan pelayanan umum. Namun ada beberapa indikator yang belum terlaksana dengan baik yaitu : yang pertama belum terwujudnya kesamaan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi persyaratan yang berlaku, yang kedua minimnya partisipatif dan keterlibatan masyarakat dalam kegiatan yang dibuat oleh Pemerintah Kelurahan, yang ketiga minimnya fasilitas yang tersedia seperti meja, kursi, dan kondisi bangunan kantor. Hal demikian menyebabkan keterbatasan dalam penguatan dan aturan sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Maka dari itu, Kelurahan Kenangan Baru harus mampu meningkatkan penguatan dan aturan yang sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, serta mampu menyediakan fasilitas demi mendorong partisipatif masyarakat dalam berbagai program pemerintahan

Kata Kunci : *Pelayanan Publik; Undang-Undang; Kelurahan*

Pendahuluan

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan dibutuhkan standar pelayanan yang berbentuk dokumentasi teknis yang biasanya mencakup visi, misi, prosedur, biaya dan prosedur pelayanan, jenis pelayanan, jaminan dan janji pelayanan. Seperti yang kita ketahui bahwasannya setiap makhluk hidup membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia. Pada umumnya setiap masyarakat akan menuntut pelayanan yang prima sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun sering sekali tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini disebabkan karena pelayanan yang diterima oleh masyarakat sering sekali berbelit-belit, mahal dan kurang respon sehingga tidak sesuai dengan aturan yang tertuang dalam UU Pelayanan Publik No 25 tahun 2009.

Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik tidak terlepas dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan menyebutkan bahwa pemberian otonomi yang luas kepada daerah dan diarahkan untuk mempercepat perkembangan dan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan, pemberdayaan dan

PELAYANAN Publik Di Kelurahan Kenangan Baru Ditinjau Dari Perspektif UU No 25 Tahun 2009

Riri Rezeki Hariani, Neri Arisuma

pembangunan masyarakat. Dalam sistem penyelenggaraan pemerintah daerah, Kepala daerah beserta perangkat daerah Kabupaten/Kota yang terdiri dari Sekretaris Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan. Selain itu, untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, maka diperlukan pemahaman pemerintah tentang tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Menurut Nurcholis (2010:525) Kelurahan merupakan organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan merupakan ujung tombak dalam keberhasilan sistem penyelenggaraan pemerintahan. Selain dari itu, Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat yang berada di bawah Kecamatan. Dan pembentukan Kelurahan itu sendiri di atur dalam Peraturan Daerah.

Untuk menjalankan penyelenggaraan pelayanan masyarakat di Kelurahan tentunya membutuhkan pemberi pelayanan yaitu Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru dan penerimanya masyarakat. Hal ini didasari tanggungjawab dan tugasnya pemerintah sebagai abdi Negara. Berbicara tentang tugas dan tanggung jawab aparatur pemerintah mulai dari pusat sampai daerah bahkan desa sudah diatur dan dituangkan dalam peraturan perundang-undangan secara tingkatan, dimulai dari kehadiran Konstitusi Undang-Undang Dasar (UUD), Undang-undang (UU), Peraturan Pemerintah (PP), Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) sampai dengan Peraturan Daerah (PERDA) yang sudah disesuaikan dengan tugas fungsinya diwilayah kerjanya.

Penguatan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik tentunya memiliki problematika, seperti yang kita ketahui bahwasannya Undang-undang pelayanan publik belum terselenggara dengan baik. Faktanya penyelenggaraan pelayanan publik masih berbelit-belit, lambat, mahal dan menimbulkan kekecewaan masyarakat. Hal demikian menimbulkan pemikiran dari masyarakat bahwasannya mereka bukan sebagai yang dilayani. Maka dari itu, untuk mewujudkan cita-cita dan tujuan suatu Negara seperti yang sudah tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negeri Republik Indonesia Tahun 1945, maka dibutuhkan pegawai pemerintahan yang memiliki nilai integritas, professional, aktif, jujur dan adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

Dari berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatas, dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum memenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah serta belum terlaksananya UU Pelayanan Publik. Maka dari itu perlu penerapan dan pembenahan pelayanan publik yang

PELAYANAN Publik Di Kelurahan Kenangan Baru Ditinjau Dari Perspektif UU No 25 Tahun 2009

Riri Rezeki Hariani, Neri Arisuma

lebih baik agar mampu menciptakan kondisi pelayanan yang bersifat adil, transparansi dan jujur.

Penguatan UU pelayanan publik seharusnya dilakukan dengan cepat dan tepat sesuai pedoman yang berlaku, namun sebagian masyarakat selalu memiliki pandangan lain tentang pelayanan publik yang dinilai tidak akuntabilitas. Padahal sebenarnya pelayanan publik memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dan memberikan pemaparan yang belum dipahami oleh masyarakat tentang pedoman dan prosedur pelayanan. Maka dari itu, sebagai langkah awal dalam perbaikan pelayanan di Indonesia khususnya instansi yang berdekatan dengan masyarakat asas undang-undang pelayanan publik harus dilaksanakan sungguh-sungguh, agar pelayanan publik dapat diwujudkan dengan baik dan mampu membangun rasa kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

Jika kita tinjau dari sudut pemerintahan, maka Kelurahan merupakan hal yang penting dalam mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi yang sudah sesuai dengan ketentuan pemerintah. Maka dari itu, pelayanan di kantor Kelurahan harus berjalan dengan baik dan transparansi agar masyarakat senang dan tidak menimbulkan rasa kecewa terhadap kinerja pegawai pemerintahan, karena jika terdapat masyarakat dengan tingkah laku yang malas ataupun rasa kecewa kepada pemerintah, maka akan menimbulkan hambatan-hambatan program yang sudah dijalankan. Salah satu Kelurahan yang menyelenggarakan pelayanan masyarakat ialah Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang yang memiliki jumlah luas wilayah 71.88 Ha dengan jumlah penduduk sebesar 23.607 jiwa yang mencakup 14 lingkungan.

Berbagai permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat, tentunya menjadi tantangan baru bagi sistem penyelenggaraan pemerintahan Indonesia. Dalam mewujudkan pelayanan yang prima selaku pemerintahan yang memiliki tanggung jawab dan fungsi dalam mensejahterakan masyarakatnya, Maka dari itu perlunya pemahaman pedoman penyelenggaraan pelayanan publik kepada Kelurahan Kenangan Baru yang sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009.

Metode

Adapun metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian Kualitatif ialah penelitian yang membutuhkan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh dan berkaitan dengan obyek yang akan diteliti serta mampu menjawab permasalahan dengan data-data, kemudian dianalisis dan dapat menarik kesimpulan dalam kondisi yang tertentu. Bukan hanya itu, metode penelitian kualitatif juga bertujuan untuk mendeskripsikan penelitian secara menyeluruh dengan menggunakan data

PElayanan Publik Di Kelurahan Kenangan Baru Ditinjau Dari Perspektif UU No 25 Tahun 2009

Riri Rezeki Hariani, Neri Arisuma

berupa kata tertulis ataupun secara lisan yang bersumber dari informan penelitian serta didukung dengan melakukan analisis peristiwa, sikap dan pemikiran dari individu maupun kelompok yang terlibat. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan bagaimana Pelayanan Publik di Kelurahan Kenangan Baru dalam perspektif UU No 25 tahun 2009, dengan maksud agar dapat memahami fakta yang ada sehingga memperoleh hasil penelitian yang tepat dan akurat (Sugiyono,2012).

Jenis data penelitian yang digunakan ialah dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan pengamatan secara langsung (observasi) dan wawancara langsung di lapangan dengan informan penelitian atau dalam dalam hal ini pegawai Kelurahan Kenangan Baru. Pelaksanaan wawancara dilaksanakan untuk mengetahui sejauhmana penguatan hukum UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Kenangan Baru. Sementara itu data sekunder diperoleh dari catatan maupun laporan dan dokumen yang tersedia di Kantor Kelurahan Kenangan Baru serta didukung dari artikel dan literature yang relevan dengan judul penelitian ini.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data yang merupakan langkah penting dalam sebuah penelitian. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode langsung (observasi) dan wawancara langsung dengan pegawai pemerintah Kelurahan Kenangan Baru dan beberapa masyarakat yang sedang berkunjung di Kantor Kelurahan, dan penelitian ini juga didukung oleh pengumpulan dokumentasi berupa dokumen/foto.

Diskusi dan Hasil

Berbicara mengenai pelayanan publik pada masyarakat tidak terlepas dari peningkatan kualitasnya, dimana seperti yang kita ketahui bahwasannya berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan merupakan fungsi dan tanggungjawab pemerintah terhadap masyarakat. Hal demikian sudah diatur dalam pasal 15 huruf (e) yang tertuang dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Demi mewujudkan hal itu, maka pemerintahan harus mengikuti pedoman dan aturan yang berlaku.

Pemerintah Kelurahan merupakan penunjang pelaksanaan terselenggaranya pembangunan dan pelayanan masyarakat di pemerintahan. Penguatan hukum pelayanan publik berdasarkan UU No 25 tahun 2009 dapat menjadikan panduan bagi pemerintah Kelurahan Kenangan Baru dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakatnya. Pelayanan di Kelurahan Kenangan Baru cukup memiliki perubahan seiring berjalannya waktu,

PELAYANAN Publik Di Kelurahan Kenangan Baru Ditinjau Dari Perspektif UU No 25 Tahun 2009

Riri Rezeki Hariani, Neri Arisuma

sehingga menuntut Kelurahan Kenangan Baru untuk mengikuti modernisasi kehidupan dan membenahi diri menuju kemandirian sebuah Kelurahan.

Penguatan aturan pelayanan publik di Kelurahan Kenangan Baru dapat dilakukan dengan baik, apabila terjadi sinergi antara pengambil keputusan dan pegawai pemerintahan itu sendiri. Pada konteks ini, pegawai Kelurahan harus mulai melakukan pembenahan dan perubahan yang mendasar terhadap sistem dan prosedur pelayanan publik. Karena tanpa adanya perbaikan penguatan aturan pelayanan maka pengambil keputusan tidak dapat berjalan dengan baik. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai pemerintah daerah maka pemerintah harus menyadari dirinya sebagai abdi Negara dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan peneliti terkait penguatan hukum UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di Kelurahan Kenangan Baru, maka dalam menjalankan pelayanan publik harus benar-benar sesuai dengan asas pelayanan yang sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 yang tertera pada pasal 4 dengan beberapa indikator dibawah ini:

a. Kepentingan Umum

Pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan asas kepentingan umum bermaksud menginginkan pemerintah sebagai pemberi layanan harus mendahulukan kepentingan dan kebutuhan masyarakat selaku penerima layanan tanpa mendahulukan kepentingan pribadi.

Hasil penelitian dengan Lurah Kenangan Baru Bapak Eko menyampaikan bahwasannya pegawai Kelurahan dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, mulai dari mendahulukan kepentingan masyarakat sampai dengan memahami kebutuhan masyarakat. Bukan hanya itu saja, Pak Lurah juga menyampaikan bahwasannya pegawai Kelurahan juga memberikan perhatian secara detail dengan menjelaskan prosedur, tata cara dan hal-hal dasar dalam pelayanan.

Pernyataan lainnya juga didukung oleh masyarakat, yaitu Ibu Niar Hata yang mengatakan bahwasannya selama melakukan pengurusan di Kelurahan Kenangan Baru, pihak pegawai sangat terbuka dalam menanggapi keluhan masyarakat.

b. Kepastian Hukum

Dalam menjalankan UU Pelayanan Publik kita juga harus memperhatikan asas kepastian hukum yang menginginkan pemerintah Kelurahan memberikan pelayanan yang didasari dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lurah Kenangan Baru yaitu Bapak Eko yang menyampaikan bahwa pengurusan pelayanan selama ini sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, misalnya : biaya administrasi yang

PElayanan Publik Di Kelurahan Kenangan Baru Ditinjau Dari Perspektif UU No 25 Tahun 2009

Riri Rezeki Hariani, Neri Arisuma

diberlakukan secara gratis dan tidak adanya pungutan liar dari berbagai pihak yang terlibat.

c. Kesamaan hak

Asas kesamaan hak dalam pelayanan merupakan peringatan kepada pegawai pemerintah untuk tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam perbedaan suku, ras, agama, gender, profesi maupun status ekonomi.

Hasil penelitian dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan di Kelurahan Kenangan Baru yaitu Bapak Adi menyampaikan bahwa aturan dalam pelayanan masih adil tanpa adanya perbedaan suku dan agama, karena seperti yang diketahui Kelurahan Kenangan Baru merupakan Kelurahan dengan mayoritas pegawai yang Kristen, namun hal tersebut tidak menghambat proses pelayanan masyarakat.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelaksanaan pelayanan juga harus memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban yang dilakukan aparat pemerintah dan masyarakat sekitar. Namun berdasarkan hasil penelitian dengan Lurah Kenangan Baru yaitu Pak Eko, beliau menyampaikan bahwasannya belum terjalin dengan baik antara keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat. Hal ini terlihat dari masih ditemukannya masyarakat yang belum memenuhi persyaratan ketika melakukan pengurusan administrasi. Bukan hanya minimnya perlengkapan berkas yang dibawa, namun rendahnya sifat masyarakat dalam melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Padahal berkas yang diminta merupakan prosedur yang harus dilengkapi sebagai salah satu mewujudkan pelayanan prima.

e. Keprofesionalan

Sikap profesional dalam pelaksanaan pelayanan publik mengharuskan pegawai pemerintah dalam melayani pemerintah harus mengedepankan kemampuan dan nilai integritas pegawai sebagai abdi Negara.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa Kelurahan Kenangan Baru sudah memberikan sikap profesional sebagai pegawai pemerintahan, hal ini terlihat dari sikap ramah yang dalam melayani masyarakat yang sedang mengurus kepentingannya, seperti pengurusan SKTM, KTP, KK dan surat pengantar. Keramahan dan sikap profesional yang diberikan oleh pegawai Kelurahan akan membangkitkan antusias masyarakat dalam mengikuti aturan yang berlaku.

f. Partisipatif

PElayanan Publik Di Kelurahan Kenangan Baru Ditinjau Dari Perspektif UU No 25 Tahun 2009

Riri Rezeki Hariani, Neri Arisuma

Asas partisipatif dan keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan memberikan dorongan kepada masyarakat dalam mengikuti sistem penyelenggaraan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan keluhan masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan hasil observasi, Kelurahan Kenangan Baru sudah berupaya dalam mendorong keaktifan masyarakat dalam berbagai program Kelurahan. Sebagai bentuk upaya yang dilakukan ialah dengan menghimbau masyarakat melalui kegiatan sosialisasi guna menjelaskan standar dan aturan dalam pengurusan surat-menyurat.

Namun kegiatan sosialisasi tersebut tidak mampu mendorong antusias masyarakat dalam menghadirinya, masih banyak masyarakat yang bermalasan-malasan dirumah dan tidak mengikuti aturan administrasi kependudukan yang berlaku. Hal ini dikarenakan sikap acuh dari masyarakat akan perkembangan dan tuntutan di era globalisasi.

g. Persamaan perlakuan

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, persamaan perlakuan merupakan hal yang tak kalah penting untuk diperhatikan, persamaan hak ini dilakukan untuk menghindari sikap diskriminasi dalam memberikan layanan.

Hasil wawancara kepada Ibu Niar selaku masyarakat menyampaikan bahwa dalam proses pelayanan masih adil dan merata kepada seluruh masyarakat, selama masyarakat tersebut membawa dokumen yang dibutuhkan, pegawai pemerintahan juga bersikap adil dalam menangani keluhan masyarakat baik yang kaya maupun yang kurang mampu.

h. Keterbukaan

Dalam pelaksanaan UU Pelayanan Publik juga dibutuhkan keterbukaan antara pegawai pemerintahan dan masyarakat, maka kehadiran keterbukaan akan memberikan ruang dan sikap terbuka kepada masyarakat sehingga mampu diakses, dipahami dan dimengerti.

Berdasarkan hasil pengamatan, Kelurahan Kenangan Baru berupaya memberikan ruang keterbukaan kepada masyarakat, hal ini dapat dilihat dari keterbukaan informasi di papan pengumuman maupun yang tidak tertulis, berupa surat pemberitahuan yang dilakukan melalui kepala lingkungan masing-masing.

i. Akuntabilitas

PELAYANAN Publik Di Kelurahan Kenangan Baru Ditinjau Dari Perspektif UU No 25 Tahun 2009*Riri Rezeki Hariani, Neri Arisuma*

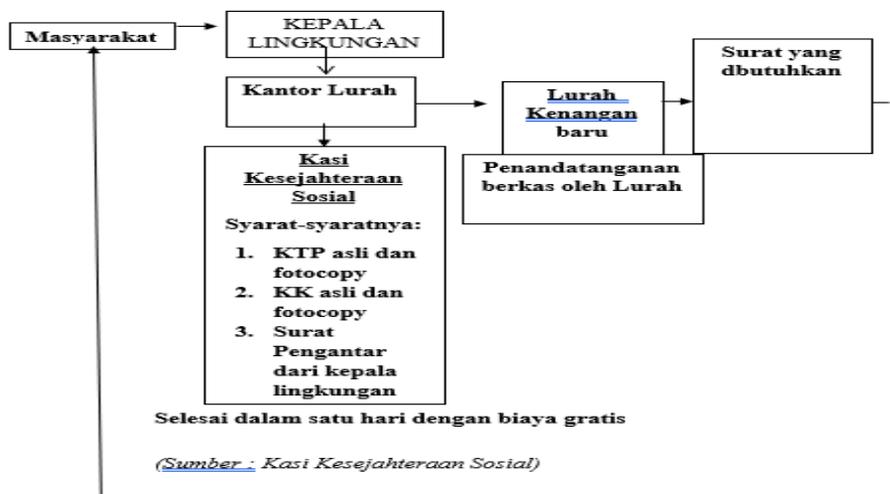
Akuntabilitas merupakan kewajiban dalam mempertanggung jawaban dan menerangkan suatu kinerja atau badan/organisasi kepada pihak yang memiliki hak dan kewenangan dalam meminta keterangan. Dalam birokrasi pemerintahan, akuntabilitas suatu instansi pemerintahan merupakan perwujudan kewajiban dalam mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan instansi. Oleh karena itu, akuntabilitas dalam pelayanan di Kelurahan menginginkan pegawai pemerintahan dapat memberikan tanggungjawabnya untuk memberikan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa Kelurahan Kenangan Baru sudah berupaya melaksanakan pelayanan secara akuntabilitas sesuai UU Pelayanan Publik. Pihak Kelurahan secara akuntabilitas procedural juga sudah baik dan jelas, hal ini terlihat dengan adanya SOP atau prosedur yang dibuat sesuai dengan jenis pelayanannya. Pelaksanaan dan tata cara SOP kepada masyarakat tidak rumit dan berbelit-belit dan mudah diakses oleh masyarakat. Bukan hanya itu saja, sistem SOP yang dilakukan juga konsisten dan tidak mengalami perubahan dalam waktu yang singkat.

Berikut salah satu bentuk prosedur pelayanan Di Kelurahan Kenangan Baru :

PElayanan Publik Di Kelurahan Kenangan Baru Ditinjau Dari Perspektif UU No 25 Tahun 2009

Riri Rezeki Hariani, Neri Arisuma



j. Fasilitas

Fasilitas ialah suatu alat/perengkapan yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan di instansi pemerintahan dan swasta. Fasilitas bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan serta mendukung berjalannya aktifitas dan kegiatan Pemerintah Kelurahan maupun yang berkunjung.

Namun berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan minimnya fasilitas di Kelurahan Kenangan Baru. Keterbatasan perlengkapan seperti : Kursi, meja, ruang tunggu dan kondisi kantor yang masih kecil/sempit. Hal demikian menimbulkan keresahan dan ketidaknyamanan masyarakat dalam menunggu proses pengurusan pelayanan.

k. Ketetapan waktu

Pemberian pelayanan seharusnya dilakukan secara efektif dan efisien sehingga masyarakat yang menerima memiliki kepuasan tersendiri. Fakta di lapangan mengatakan bahwa ketetapan waktu dalam pengurusan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, berdasarkan asas dan pedoman pelayanan publik, selesai dalam 1 (satu) hari jika tidak memiliki kendala dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan informasi dari masyarakat yaitu Ibu Niar bahwasannya selama pengurusan sesuai dengan aturan dan tepat waktu, seperti pengurusan surat pengantar dan KK maupun surat lainnya selama masyarakat membawa berkas yang sesuai ketentuan

l. Kesederhanaan dan Kemudahan,

PElayanan Publik Di Kelurahan Kenangan Baru Ditinjau Dari Perspektif UU No 25 Tahun 2009

Riri Rezeki Hariani, Neri Arisuma

Kesederhanaan dan kemudahan yang tertuang sebagai asas pelayanan publik yang tertuang dalam UU No 25 Tahun 2009 berjalan dengan baik. Hal ini didukung dengan informasi yang disampaikan oleh Bapak Maslim selaku masyarakat bahwasannya, kesederhanaan dan kemudahan dilihat dari alur permohonan yang dimulai dari kepala lingkungan, setelah mendapat surat pengantar maka masyarakat bisa langsung ke kantor Kelurahan dengan membawa berkas pendukung lainnya. Setelah semua berkas terpenuhi masyarakat hanya menunggu beberapa menit penyelesaiannya.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa Kelurahan Kenangan Baru selalu berupaya memberikan pelayanan dengan prosedur dan aturan yang mudah dipahami oleh masyarakat, melihat tingkat pendidikan masyarakat yang mayoritasnya SMP-SMA, sehingga sebagai instansi pemerintah dituntut untuk membuat alur pelayanan yang mudah dan sederhana.

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dalam Penguatan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Kenangan Baru mengacu pada asas/pedoman penyelenggaraan pelayanan umum. Ada beberapa indikator yang belum terlaksana dengan baik yaitu : yang pertama belum terwujudnya kesamaan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi persyaratan yang berlaku, yang kedua minimnya partisipatif dan keterlibatan masyarakat dalam kegiatan yang dibuat oleh Pemerintah Kelurahan, yang ketiga minimnya fasilitas yang tersedia seperti : meja, kursi, dan kondisi bangunan kantor. Hal demikian menyebabkan keterbatasan dalam penguatan dan aturan sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Bibliografi

- Muhammad Mihradi (2017). *Kebebasan Informasi Publik versus Rahasia Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nurcholis, Hanif. (2007). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* Alfabeta, Bandung. Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi (2011). *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang; Stara Press.
- Restu Dedis Ahdan. *Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser* Restu Dedis Ahdhan (Ejournal Ilmu Pemerintahan,

PELAYANAN Publik Di Kelurahan Kenangan Baru Ditinjau Dari Perspektif UU No 25 Tahun 2009

Riri Rezeki Hariani, Neri Arisuma

2014, 2 (2): 2185-2199 ISSN 2338-3651, Ejournal.ip.fisip.unmul.ac .id © Copyright 2014)

Muhaimin. Penguatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (Jurnal JIKH Vol. 12 No. 2 Juli 2018 : 213 – 226)

Nuriyanto, Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?, Jurnal Konstitusi, Volume 11 Nomor 3 September 2014

Jorawati Simarmata. Pengujian Undang-Undang Secara Formil Oleh Mahkamah Konstitusi: Apakah Keniscayaan? (Perbandingan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 79/Puu-Xii/2014 Dan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 27/PUU-VII/2009) (Jurnal Legislasi Indonesia, Vol. 14 N0. 01 - Maret 2017 : 39 – 48)

Sirajuddin. Analisis Peran Dan Tanggung Jawab Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu (E-ISSN 2598-398X || P-ISSN 2337-8743 ol 6,No 1, 2019)

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU No. 23 Tahun 2012 tentang Pemerintah Daerah

UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan No. 63 / KEP / M.PAN/ 7 / 2003 tentang pola penyelenggaraan Pelayanan Publik.