

THE OFFICIUM NOBILE JOURNAL

Vol. 1 No. 1, March 2024

E-ISSN xxxx-xxxx P-ISSN xxxx-xxxx

DOI: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (cc-by)

PROBLEMATIKA PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MUARA ENIM

Muhammad Arif Rivaldo, Wahyu Ernaningsih, Helmanida

Abstrak

Pelayanan publik ini sendiri di Indonesia masih dianggap suatu kesamaan dengan istilah pelayanan umum yang dikenal dengan pelayanan kepada masyarakat.¹ Pelayanan yang dimana berfungsi untuk kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat luas, terdapat beberapa pengertian yang dimana secara umum antara masyarakat dengan negara itu sendiri.² Dimana pengertian negara merupakan salah satu otoritas negara, bangunan negara, dan sektor negara yang dimana dalam hal ini pelayanan publik merujuk juga pada pengertian yang untuk masyarakat umum. Pelayanan publik itu sendiri merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang secara sederhana dapat memahami sebagai pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah pusat, secara sederhananya pelayanan publik dapat diartikan juga pelayanan pemerintah kepada warganegaraanya secara langsung maupun tidak langsung. adapun Mahmudi menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala macam kegiatan yang berbentuk pelayanan yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan melaksanakan ketentuan dari perundang-undangan

Kata Kunci : Problem, Pelayanan Publik, Muara Enim

A. Pendahuluan

Otonomi daerah merupakan konsep dari dasar negara yang dijadikan konsep dalam negara kesatuan RI yang dimana Konstitusi menyebutkan bahwa susunan pemerintahan Indonesia terbagi atas pemerintahan yang dimana pemerintahan menjalankan rumah tangganya sendiri yang menjadi kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan, desentralisasi sendiri dimaksud untuk menyerahkan pemerintahan pusat atau tugas pemerintahan pusat kepada pemerintahan di tiap-tiap daerah untuk mempercepat kinerja dan pembangunan di tiap-tiap daerah itu sendiri.³

Sejalannya dengan prinsip ini dilaksanakan pada prinsip otonomi yang seyantrany dan bertanggungjawab yang dimana pengertian bahwa penganan urusan pemerintahan ini

¹ Agus Purwanto, 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Hlm 9.

² J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan. Hlm 1095.

³ Kaho, Josep Riwo, 2011. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia, Identifikasi Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. hlm 14.

dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban dan peningkatan kualitas kesejateraan masyarakat di tiap-tiap daerah.⁴ Desentralisasi pada hakikatnya bertujuan untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.⁵

Pelayanan publik ini sendiri di Indonesia masih dianggap suatu kesamaan dengan istilah pelayanan umum yang dikenal dengan pelayanan kepada masyarakat.⁶ Pelayanan yang dimana berfungsi untuk kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat luas, terdapat beberapa pengertian yang dimana secara umum antara masyarakat dengan negara itu sendiri.⁷ Dimana pengertian negara merupakan salah satu otoritas negara, bangunan negara, dan sektor negara yang dimana dalam hal ini pelayanan publik merujuk juga pada pengertian yang untuk masyarakat umum.

Pelayanan umum merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia itu sendiri sebagaimana halnya dengan barang, salah satunya yang membedakannya adalah sebagai suatu produk yang memiliki dimensi yang beda dengan barang yang bersifat pelayanan yang bersifat tangible yang dimana sangat tergantung dengan proses antara layanan dengan konsumen.⁸

Pelayanan publik itu sendiri merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang secara sederhana dapat memahami sebagai pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah pusat, secara sederhananya pelayanan publik dapat diartikan juga pelayanan pemerintah kepada warganegaranya secara langsung maupun tidak langsung. adapun Mahmudi menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala macam kegiatan yang berbentuk pelayanan yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan melaksanakan ketentuan dari perundang-undangan.⁹

Pelayanan Publik pada hakikatnya ialah suatu *“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”*.¹⁰

Pelayanan publik secara garis besarnya adalah bentuk yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya yang dimana pelayanan publik juga harus mengacu pada dukungan dari undang-undang atau regulasi

⁴ Penjelasan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan minimal.

⁵ Pasal 31 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

⁶ Agus Purwanto, 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Hlm 9.

⁷ J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan. Hlm 1095.

⁸ Vincent Gasperz, 2001. *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Hlm 241.

⁹ Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. kedua*. Yogyakarta: YKPN. Hlm 22.

¹⁰ Pasal 1 ayat (1) ketentuan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

yang berlaku hingga dapat menjadi suatu acuan hukum dalam menyelenggarakannya, selain dari pihak pemerintah itu sendiri yang menyelenggarakan pelayanan publik, pelayanan publik pula diselenggarakan oleh pihak non pemerintahan, sebagai contohnya adalah pihak swasta dan masyarakat itu sendiri. akan tetapi, hal itu tidak akan membantah bahwa pemerintah juga begitu penting untuk menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakatnya.¹¹

Pada tahun 2019 lalu Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan dinyatakan telah masuk zona merah yang dimana pelayanan publiknya buruh sebagaimana dilihat dalam penilaian Ombudsman RI pada tahun 2018 tentang kepatuhan terhadap standart pelayanan publik itu sendiri.

Hal ini memperlihatkan bahwsannya masih rendah kepatuhan pemerintah kabupaten muara enim dalam melaksanakan pelayanan publik yang dimana banyaknya ketidakjelasan berbagai bentuk proses dan prosedur, ketidakpastian jangka waktu pelayanannya, dan kurangnya sarana dan prasarana untuk menunjang pengelolaan dan kepatuhan yang akan menurunkan citra pemerintahan daerah tersebut. memperlihatkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah kabupaten muara enim yang tadinya masuk kedalam zona merah hingga pada akhirnya masuk ke Zona Hijau untuk penyediaan pelayanan publik.¹² Perbaikan penyediaan pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan dilakukan antara lain dengan melakukan perubahan pada Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menjadi Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. maka dari itu penulis ingin melihat apa saja problematika yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Muara Enim dalam memberikan pelayanan publik serta pengaruh perubahan perda tentang standarisasi penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim.

Atas dasar beberapa ketentuan yang telah penulis jabarkan tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian melalui penyusunan skripsi dengan judul **“PROBLEMATIKA PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MUARA ENIM”**.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka rumusan permasalahannya adalah :

1. Bagaimana Penerapan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kabupaten Muara Enim ?

¹¹ Reny Tri Jayanti “ Pelayanan Publik dalam Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)” <https://faktualnews.co/2018/07/22/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan-yang-baik-good-governance/89698/>, diakses pada 08 Agustus 2020, pukul 14:32 wib.

¹² Tobari “Muara Enim Masuk zona Hijau Pelayanan publik” <http://infopublik.id/kategori/nusantara/465524/muara-enim-zona-hijau-indeks-kepuasan-pelayanan-publik>, 29 September 2020, Pukul 11:35 wib.

2. Apasaja Problematika Yang Dihadapi Kabupaten Muara Enim Dalam Penerapan Pelayanan Publik ?

Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan karya ilmiah ini menggunakan penelitian Hukum Normatif. Penelitian hukum ini menganalisa pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (Kodifikasi, Undang-Undang, atau Kontrak) *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat dan diperdalam dengan pendekatan empiris.

Penerapan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kabupaten Muara Enim

Sebelum membahas lebih lanjut tentang Penerapan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kabupaten Muara Enim, penulis menyampaikan selintas informasi Tentang Kabupaten Muara Enim.

Secara geografis posisi Kabupaten Muara Enim yang terletak antara 4 sampai 6 Lintang selatan dan 104 sampai dengan 106 bujur timur, kabupaten muara Enim merupakan daerah yang strategis dengan luas wilayah terdiri dari 22 kecamatan, 246 desa dan 10 kelurahan, pada awalnya terbentuknya, kabupaten muara Enim bernama kabupaten Lemintang Ilir Ogan Tengah terbentuknya kabupaten muara Enim berawal dari panitia sembilan sebagai realisasi surat keputusan bupati daerah kabupaten kematang ilir.¹³

Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata *administratie*, yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Dalam arti luas, Leonard D.White (dalam Handayani, 1980:2) menjelaskan administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar dan kecil yang pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintahan yang paling kasat mata, masyarakat dapat menilai kinerja pemerintahan berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik itu sendiri dimana akan dapat melaksanakan kegiatan dengan baik begitu juga seterusnya,

¹³ bappeda.muaraenimkab.go.id, Diakses Pada 09 Desember 2020. Pukul 15:40 WIB.

Berdasarkan laporan capaian sensus penduduk online (SPO) dari BPS tahun 2020, Kabupaten Muara Enim menduduki peringkat kedua dengan jumlah penduduk terbanyak berpartisipasi, yaitu sebanyak 414.795 jiwa, selisih tipis dengan Kota Palembang, yaitu sebanyak 463.464 jiwa.¹⁴

Kabupaten Muara Enim sebagai salah satu Daerah yang mempunyai otonomi daerah sendiri dalam hal ini memiliki kewajiban untuk dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya, salah satunya ialah pelayanan administrasi yang berupa pelayanan publik. Hal tersebut sejalan dengan Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke empat secara tegas dinyatakan bahwa tugas Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk dapat melaksanakan tugas umum tersebut dengan baik, maka Aparatur Negara perlu dibekali kemampuan untuk melayani masyarakat¹⁵

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan 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

Pelayanan publik dalam hal ini diartikan sebagai pemberian layanan keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Adapun dalam hal ini pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari pemerintah daerah yang bersangkutan untuk dapat melayani masyarakat daerah admintrasifnya sebaik mungkin.¹⁶

Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap

¹⁴<https://sumeks.co/partisipasi-spo-muara-enim-mencapai-642-persen/#:~:text=Berdasarkan%20laporan%20capaian%20sensus%20penduduk,Palembang%2C20yaitu%20sebanyak%20463.464%20jiwa>, Diakses Pada 09 Desember 2020. Pukul 15.45 WIB.

¹⁵Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945

¹⁶ Nina Rahmayanty, 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: PT Graha Ilmu. Hlm

warga negara demi kesejahterannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik.

Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹⁷

Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum, Pemerintah Daerah Kabupaten Muara Enim, memiliki masalah utama yaitu mengenai pemberian pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak, hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik.¹⁸

Permasalahan tersebut didukung dengan fakta pada tahun 2019, Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan dinyatakan masuk dalam zona merah dalam hal pelayanan publik Hal itu terungkap dari hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia pada Tahun 2018, tentang kepatuhan terhadap Standard Pelayanan Publik, menurut penilaian ombudsman Kabupaten Muara Enim memperoleh nilai “44,17” dan masuk dalam zona Merah. Hal tersebut memperlihatkan bahwa masih rendahnya Kepatuhan Pemerintah Kabupaten Muara Enim terhadap Implementasi Standar Pelayanan Publik, Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hal tersebut terjadi diantaranya dikarenakan berbagai bentuk diantaranya ketidakjelasan proses dan prosedur, ketidakpastian jangka waktu pelayanan, kurangnya sarana dan prasarana penunjang dan belum adanya pengelolaan pengaduan. Kondisi seperti ini dapat berdampak pada Pelayanan Publik yang buruk, serta potensi perilaku koruptif bahkan mengakibatkan menurunnya kewibawaan Pemerintah.

¹⁷ *Ibid.*-

¹⁸ Fathul Aminuddin Aziz, 2012. Manajemen dalam Perspektif Islam. Cilacap: Pustaka El-Bayan. Hlm 155.

Adapun dalam hal penerapan pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim, indikator yang menjadi dasar Ombudsman dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh tiap-tiap daerah di Indonesia diantaranya meliputi meliputi:¹⁹

1. Standar pelayanan, meliputi kejelasan persyaratan, sistem mekanisme/prosedur, produk pelayanan, jangka waktu penyelesaian, dan kejelasan biaya/tarif.
2. Ketersediaan maklumat layanan
3. Ketersediaan sistem informasi pelayanan publik baik itu elektronik maupun non elektronik seperti booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll.
4. Sarana dan prasarana, meliputi ketersediaan ruang tunggu, toilet untuk pengguna layanan, dan adanya loket/meja pelayanan.
5. Pelayanan khusus, meliputi ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus (rambatan, kursi roda, jalur pemandu, ruang menyusui, dll) dan pelayanan khusus untuk pengguna layanan yang memang membutuhkan.
6. Pengelolaan pengaduan, meliputi ketersediaan informasi pengaduan (sms, telepon, email) dan ketersediaan pejabat untuk proses pengaduan.
7. Penilaian kinerja, ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.
8. Visi, misi, dan motto pelayanan, ketersediaan visi, misi, dan motto yang dipampangkan di ruang pelayanan.
9. Atribut, ketersediaan petugas yang menggunakan id card.
10. Pelayanan terpadu, dalam poin ini akan dinilai apakah ada produk layanan yang sudah dilaksanakan pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSPkan).

Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan Peraturan Daerah yang dikeluarkan sebagai Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dianggap sebagai Perda yang kurang efektif dalam menganulir pelayanan publik yang ada di Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan.

Pembentukan Peraturan Daerah sendiri di Negara Kesatuan Republik Indonesia, merupakan konsekuensi dari Negara Indonesia yang dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota. Dalam tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai Pemerintah Daerah, yang diatur dengan Undang-Undang Pemerintahan Daerah. Keberadaan Peraturan Daerah merupakan bentuk dari pemberian kewenangan pemerintah pusat kepada daerah dalam mengurus dan mengatur rumah tangganya sendiri, sebab dalam

¹⁹ Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.

penyelenggaraan Pemerintah Daerah sangat diperlukan adanya peraturan lebih lanjut berupa Peraturan Daerah.²⁰ Peraturan Daerah sendiri sejatinya merupakan Peraturan Perundang-Undangan yang dibentuk bersama antara Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan Kepala Daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota.²¹

Sebagai salah satu jenis Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia, Peraturan Daerah dalam pembentukannya tunduk pada asas maupun teknik dalam penyusunan Perundang-Undangan yang telah ditentukan. Hal yang sangat penting dalam pembentukan Peraturan Perundang-Undangan diantaranya adalah menyangkut tentang landasannya. Landasan yang dimaksud disini adalah pijakan, alasan atau latar belakang mengapa Perundang-Undangan itu harus dibuat.

Landasan yang digunakan dalam menyusun Perundang-Undangan yang tangguh dan berkualitas, meliputi:²²

1. Landasan Yuridis

Yakni ketentuan hukum yang menjadi dasar kewenangan pembuat Peraturan Perundang-Undangan. Apakah kewenangan pejabat atau badan mempunyai dasar hukum yang ditentukan dalam Perundang-Undangan atau tidak. Hal ini sangat penting untuk disebutkan dalam Perundang-Undangan karena seorang pejabat/suatu badan tidak berwenang mengeluarkan aturan. Landasan ini dibagi menjadi dua: dari segi formil landasan ini memberikan kewenangan bagi instansi tertentu untuk membuat peraturan tertentu; dari segi materiil sebagai dasar hukum mengatur hal-hal tertentu. Dalam suatu Perundang-Undangan landasan yuridis ini ditempatkan pada bagian konsideran “mengingat”.

2. Landasan Sosiologis

Yakni satu Peraturan Perundang-Undangan yang dibuat harus dapat dipahami oleh masyarakat sesuai dengan kenyataan hidup. Hukum yang dibentuk harus sesuai dengan hukum hidup (*the living law*) dalam masyarakat. Dalam kondisi demikian inilah maka Peraturan Perundang-Undangan tidak mungkin lepas dari gejala-gejala sosial yang ada di masyarakat. Dengan melihat kondisi sosial yang terjadi pada masyarakat dalam rangka penyusunan suatu Perundang-Undangan maka tidak begitu banyak lagi pengarahan institusi kekuasaan dalam melaksakannya.

²⁰ Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945

²¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

²² Soebono Wirjosoegito, 2004, *Proses & Perencanaan Peraturan Perundangan*. Jakarta: Ghalia Indonesia. hlm 14.

3. Landasan Filosofis

Yaitu dasar filsafat atau pandangan atau ide yang menjadi dasar sewaktu menuangkan hasrat dan kebijakan pemerintah ke dalam suatu rancangan atau draft peraturan negara. Suatu rumusan. Perundang-Undangan harus mendapat pembenaran yang dapat diterima dan dikaji secara filosofis. Pembenaran itu harus sesuai dengan cita-cita kebenaran, cita-cita keadilan dan cita-cita kesucilaan. Dengan demikian Perundang-Undangan dikatakan mempunyai landasan filosofis apabila rumusannya mendapat pembenaran yang dikaji secara filosofis. Dalam konteks negara Indonesia yang menjadi inti dari landasan filosofis ini adalah Pancasila sebagai suatu sistem nilai nasional bagi sistem kehidupan bernegara.

Implementasi Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan dilakukan oleh segenap instansi pemerintahan yang ada di Kabupaten Muara Enim terutama yang memiliki peran penting dalam hal penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat, salah satunya ialah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang memiliki peranan penting dalam hal penyediaan dokumen dan administrasi masyarakat Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.

Pada tanggal 18 Januari 2021 Penulis melakukan wawancara dengan pegawai dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan melalui telpon. Hal tersebut dikarenakan kondisi Pandemi Covid-19 yang masih menjadi wabah sehingga penulis tidak dapat melakukan wawancara langsung dengan pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Alasan penulis memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dalam hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang sifatnya sangat strategis dalam hal penyediaan pelayanan publik dibidang administrasi kepengurusan dokumen seperti KK, KTP dan Legalisir Dokumen yang wajib dilegalisir oleh Disdukcapil.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam Undang-

Undang tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Muara Enim, tiap-tiap pegawai di Disdukcapil diharapkan mampu menjalankan ketentuan yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik²³

Ketentuan tersebut meliputi peningkatan kualitas pelayanan publik yang dimulai dari peningkatan kinerja pegawai di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Muara Enim. Peningkatan Kinerja tersebut ditujukan guna mendongkrak kualitas penyediaan pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan yang masuk kedalam zona merah pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan menggunakan perda sebagai suatu upaya hukum yang dilakukan untuk memberikan ketegasan mengenai kewajiban segenap instansi dalam hal menyediakan pelayanan publik sebaik mungkin sehingga nantinya dapat mampu masuk kedalam zona hijau penyediaan pelayanan publik.²⁴

Keberadaan Peraturan Daerah sebagai aturan hukum yang dapat menjadi faktor pendorong peningkatan kualitas Pelayanan Publik, Sejalan dengan sejalan dengan pendapat I Gede Pantja Astawa, yang mengemukakan bahwa Dalam perspektif Hukum Pemerintahan Daerah, keberadaan Perda tidak dapat dilepaskan kaitannya dengan otonomi daerah. Perda sebagai perangkat ataupun 10nstrument dan sebagai salah satu produk hukum daerah merupakan suatu yang inheren dengan sistem otonomi daerah. Dikatakan demikian, karena esensi otonomi daerah itu sendiri adalah kemandirian dan kebebasan ataupun keleluasaan (*zelfstandigheid*) dan bukan suatu bentuk kebebasan sebuah satuan pemerintahan yang merdeka (*onafhankelijkheid*). Kemandirian itu sendiri mengandung arti bahwa daerah berhak mengatur dan mengurus urusan rumah tangga pemerintahnya sendiri. Kewenangan mengatur di sini mengandung arti bahwa daerah berhak membuat keputusan hukum berupa peraturan perundang-undangan yang kemudian diberi nama Peraturan Daerah.²⁵

²³ Hasil wawancara yang penulis peroleh dari Hj, Afriana Saftawati dengan jabatan sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada hari Senin tanggal 18 Januari 2021 pukul 10.45 WIB

²⁴ *Ibid*

²⁵ Gde Pantja, 2009. I Astawa. Problematika Hukum Otonomi Daerah di Indonesia Bandung: Alumni. Hlm 29.

Menurut pendapat penulis, penerapan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan suatu peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Muara Enim, hal tersebut dikarenakan isi daripada Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan baik itu pegawai, sarana dan prasarana maupun kualitas pelayanannya yang harus dilakukan oleh segenap instansi penyedia pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim.

2. Problematika Yang Dihadapi Kabupaten Muara Enim Dalam Penerapan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik oleh aparat Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal yang menarik dari penilaian ombudsman terhadap pelayanan publik oleh kabupaten Muara Enim tersebut ialah pasca dikeluarkan penilaian ombudsman yang menyatakan bahwa Kabupaten Muara Enim masuk kedalam zona merah pelayanan publik. Namun, pada awal tahun 2020 ini, Ketua Ombudsman RI Perwakilan Sumsel, dalam paparannya menyampaikan bahwa kualitas pelayanan publik Pemkab Muara Enim sudah baik, yaitu dari rentang indeks kepuasan zona merah sekarang di tahun 2020 telah masuk ke zona hijau hal tersebut memperlihatkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah kabupaten muara enim yang tadinya masuk kedalam zona merah hingga pada akhirnya masuk ke zona hijau untuk penyediaan pelayanan publik.²⁶

Perbaikan penyediaan pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan tersebut dilakukan antara lain dengan melakukan perubahan pada Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Standarisasi

²⁶ *Op.,Cit.* Tobari “Muara Enim Masuk zona Hijau Pelayanan publik” <http://infopublik.id/kategori/nusantara/465524/muara-enim-zona-hijau-indeks-kepuasan-pelayanan-publik>,

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menjadi Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Hal tersebut sejalan dengan Teori efektivitas pelayanan publik yang dicetuskan oleh Soerjono Soekanto bahwa Salah satu fungsi hukum, baik sebagai kaidah maupun sebagai sikap atau perilaku adalah membimbing perilaku manusia, sehingga masalah pengaruh hukum tidak hanya terbatas pada timbulnya ketaatan atau kepatuhan pada hukum, tapi mencakup efek total dari hukum terhadap sikap tindak atau perilaku baik yang bersifat positif maupun negatif. Efektivitas penegakan hukum sangat berkaitan erat dengan efektivitas hukum. Dengan kondisi tersebut menunjukkan adanya indikator bahwa hukum tersebut adalah efektif.²⁷

Hadirnya Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menjadi Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik tersebut menjadi suatu angin segar bagi penyediaan pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim.

Perda tersebut menjadi salah satu dasar hukum bagi tiap-tiap instansi Pemerintahan selaku penyedia pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim. Hal tersebut dikarenakan dalam perda tersebut terdapat penekanan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan. Adapun tujuan dari pada Perda ini sendiri meliputi:²⁸

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan Perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sasaran pedoman Standar Pelayanan Publik dalam Perda ini ialah untuk:²⁹

- a. tujuan pedoman standar Pelayanan Publik ialah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan

²⁷Soerjono Soekanto, 2007. Pokok-pokok Sosiologi Hukum. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Hlm 110.

²⁸Pasal 2 ayat (1) Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menjadi Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

²⁹Pasal 2 ayat (2) Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menjadi Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggaraan sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat; dan

- b. sasaran pedoman standar Pelayanan Publik adalah agar setiap penyelenggara mampu menjurus, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten.

Adapun mengenai penerapan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kabupaten Muara Enim, penulis melakukan wawancara via telepon dengan salah satu pegawai negeri sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim mengenai penerapan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kabupaten Muara Enim.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan, dalam hal ini dasar hukum Disdukcapil Kabupaten Muara Enim Sumatera selatan dalam melaksanakan kewenangannya dalam hal pelayanan publik bukan hanya meliputi Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kabupaten Muara Enim, namun juga meliputi:

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah
- Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Dalam hal pemberian pelayanan publik, Undang-Undang Atau Perda sangat berperan bagi Disdukcapil dalam melakukan pelayanan publik, dan usaha Disdukcapil dalam menerapkan aturan yang berupa perda diatas ialah dengan cara disosialisasikan untuk dipedomani dalam acuan bekerja sehari-hari apabila terjadi pelanggaran terhadap aturan diatas maka pihak yang melanggar akan diberikan sanksi.

Dari hasil wawancara tersebut, penulis menemukan beberapa temuan terkait penerapan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik hal yang ditekankan ialah mengenai kinerja para pegawai instansi pelayanan publik di tiap-tiap penyedia pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim.

Indeks kepuasan masyarakat setelah diterapkannya Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengalami peningkatan ini dapat dilihat dari hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan indeks pelayanan publik (IPP) yang mengalami Kenaikan.

IKM : Tahun 2018 : 66,86
 Tahun 2019 : 78,09
 Tahun 2020 : 83,95
IPP : Tahun 2019 : 2,53 / C (Cukup)
 Tahun 2020 : 3,21 / B- (Baik Dengan Catatan).

Adapun dalam hal ini terdapat beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto yang berkaitan dengan faktor pendorong penurunan kualitas pelayanan yang terjadi di Kabupaten Muara Enim sebagai hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan pegawai di Disdukcapil yaitu meliputi:³⁰

1. Faktor Hukum

Hukum mengandung unsur keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penerapannya tidak jarang terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian Hukum sifatnya konkret berwujud nyata, Hukum sejatinya tidak semata-mata dilihat dari sudut hukum tertulis saja, melainkan juga ikut mempertimbangkan faktor-faktor lain yang berkembang dalam masyarakat. Sementara dari sisi lain, keadilan pun masih menjadi perdebatan disebabkan keadilan mengandung unsur subyektif yang sangat tergantung pada nilai-nilai intrinsik subyektif dari masing-masing orang.

2. Faktor Penegak Hukum

Penegakan hukum berkaitan dengan pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum (*law enforcement*). Bagian-bagian *law enforcement* itu adalah aparatur penegak hukum yang mampu memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum secara proporsional. Aparatur penegak hukum melingkupi pengertian mengenai institusi penegak hukum dan aparat penega serta aparatur penyedia pelayanan

³⁰ *Ibid.*-

publik masyarakat. Adapun tiga elemen penting yang memengaruhi mekanisme bekerjanya aparat dan aparatur penegak hukum, meliputi:³¹

- (a) institusi penegak hukum beserta berbagai perangkat sarana dan prasarana pendukung dan mekanisme kerja kelebagaannya;
 - (b) budaya kerja yang terkait dengan aparatnya, termasuk mengenai kesejahteraan aparatnya; dan
 - (c) perangkat peraturan yang mendukung baik kinerja kelebagaannya maupun yang mengatur materi hukum yang dijadikan standar kerja, baik hukum materilnya maupun hukum acaranya. Upaya penegakan hukum secara sistematis haruslah memperhatikan ketiga aspek itu secara simultan, sehingga proses penegakan hukum dan keadilan secara internal dapat diwujudkan secara nyata.
3. Fasilitas pendukung secara sederhana dapat dirumuskan sebagai sarana untuk mencapai tujuan. Ruang lingkupnya terutama adalah sarana fisik yang berfungsi sebagai faktor pendukung. Fasilitas pendukung mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup, dan sebagainya. Selain ketersediaan fasilitas, pemeliharaan pun sangat penting demi menjaga keberlangsungan. Sering terjadi bahwa suatu peraturan sudah difungsikan, padahal fasilitasnya belum tersedia lengkap. Kondisi semacam ini hanya akan menyebabkan kontra-produktif yang harusnya memperlancar proses justru mengakibatkan terjadinya kemacetan.

Setelah diterapkannya Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, apabila nantinya pegawai di lingkup Disdukcapil mengalami Indikasi Penurunan Kualitas Pelayanan Dikarenakan Kinerja Pegawai, maka langkah yang diambil oleh Disdukcapil Kabupaten Muara Enim ialah, memberikan motivasi seperti pemberian reward atau piagam penghargaan bagi pegawai yang memiliki kinerja yang baik. Sebaliknya *Punishment* akan diberikan untuk pegawai yang memiliki kinerja yang buruk seperti teguran lisan Dan SP (Surat Peringatan).

Temuan yang juga penulis dapatkan atas hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pegawai di Disdukcapil ialah bahwa hadirnya Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan dampak positif bagi peningkatan fasilitas dan pelayanan di Disdukcapil yaitu meliputi:

- Ruang Laktasi Dan Ruang Permainan Anak.
- Ruang Sudut Baca.
- Ruang Rekam E-Ktp Dan Operator Entry.

³¹ *Ibid.*-

- Toilet, Ruang Musholla, Kantin, Dan Area Parkir. Juga Tersedia Sarana Dan Prasarana Untuk Yang Berkebutuhan Khusus (Disabilitas), Antara Lain: Ruang Tunggu, Ruang Rekam, Toilet Disabilitas, Kursi Roda, Dan Parkir Khusus Disabilitas.
- Juga Terhadap Peserta Disabilitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Memiliki Inovasi Rendang Pedas (Rekam Datang Penyandang Disabilitas) Yaitu Bahwa Di Dalam Melayani Peserta Disabilitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Melakukan Perekaman Secara *Door To Door* Ke Rumah Penyandang Disabilitas.

Segala peningkatan fasilitas dan penyediaan fasilitas diatas salah ialah merupakan dampak positif terkait hadirnya Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara argumentatif perda tidak dapat disamakan dengan peraturan perundang-undangan di bawah undang-undang lainnya. kewenangan Pemerintah Daerah membentuk perda mampu menyerap aspirasi masyarakat daerah sesuai kondisi khusus daerah.

Hal itu menjadi ciri utama (sebagai pengenal) adanya satuan pemerintahan otonom yang berhak mengatur dan mengurus rumah tangganya secara mandiri (*zelfstandingheid*). Pemahaman umum menyatakan, bahwa produk hukum daerah yang di buat oleh pemerintah daerah, sama sekali tidak bisa lepas dari sistem perundangundangan secara nasional.

Menjadi perhatian penting dalam pembuatan produk hukum tingkat daerah, bahwa produk hukum bukan sekedar melihat batas kompetensi formal atau kepentingan daerah yang bersangkutan, tetapi harus dilihat pula kemungkinan dampaknya terhadap daerah lain atau kepentingan nasional. Peraturan daerah ini selain sebagai penjabaran lebih lanjut dari peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, juga merupakan 16nstrument hukum (dan sebagai *wettelijke regelingen*) yang dibuat oleh pemerintahan di daerah dalam menyelenggarakan kewenangannya untuk mewujudkan otonomi yang dimiliki.

Terkait penjabaran yang telah penulis sampaikan maka, sejatinya Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

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. Karakteristik pelayanan publik yang 17ebagian besar bersifat monopoli membuat pemerintah tidak menghadapi pemasalahan persaingan pasar sehingga menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Lebih buruk lagi kondisi ini menjadikan 17ebagian pengelola pelayanan memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi, dan cenderung mempersulit prosedur pelayanannya.

Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terus berkembang seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sejatinya merupakan jawaban dari permasalahan yang dihadapi oleh Disdukcapil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan terkait laporan ombudsman mengenai masuknya kedalam zona merah pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.

Penelitian skripsi ini memilih Disdukcapil sebagai salah satu target penelitian dikarenakan sifat strategis Disdukcapil dalam hal kepengurusan dokumen masyarakat setempat. Disdukcapil Kabupaten Muara Enim juga merupakan instansi pemerintah yang memiliki fungsi strategis dalam pemberian pelayanan publik di bidang administrasi masyarakat, dan juga dikarenakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil termasuk urusan pemerintah wajib non pelayanan dasar.

Kesimpulan

1. Penerapan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik diberbagai Instansi penyedia pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim, terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Muara Enim. Hal tersebut dibuktikan dengan data yang dikeluarkan oleh Ombudsman bahwa pelayanan publik diberbagai Instansi penyedia pelayanan publik di Kabupaten Muara Enim telah membaik.
2. Problematika yang dihadapi Kabupaten Muara Enim dalam hal penerapan Pelayanan Publik, terletak pada kinerja pegawai yang masih bermalasan dan belum menyadari bahwa Pelayanan Publik harus dilaksanakan sebaik

mungkin, dikarenakan hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Instansi penyedia Pelayanan Publik

Daftar Pustaka

- Agus Purwanto, 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Hlm 9.
- Kaho, Josep Riwo, 2011. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia, Identifikasi Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. hlm 14.
- Penjelasan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan minimal.
- Pasal 31 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan. Hlm 1095.
- Vincent Gasperz, 2001. *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Hlm 241.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. kedua*. Yogyakarta: YKPN. Hlm 22.
- Pasal 1 ayat (1) ketentuan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Reny Tri Jayanti “ Pelayanan Publik dalam Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)”
<https://faktualnews.co/2018/07/22/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan-yang-baik-good-governance/89698/>, diakses pada 08 Agustus 2020, pukul 14:32 wib.
- Tobari “Muara Enim Masuk zona Hijau Pelayanan publik”
<http://infopublik.id/kategori/nusantara/465524/muara-enim-zona-hijau-indeks-kepuasan-pelayanan-publik>, 29 September 2020, Pukul 11:35 wib.
- bappeda.muaraenimkab.go.id, Diakses Pada 09 Desember 2020. Pukul 15:40 WIB.
<https://sumeks.co/partisipasi-spo-muara-enim-mencapai-642-persen/#:~:text=Berdasarkan%20laporan%20capaian%20sensus%20penduduk,Palembang%2C20yaitu%20sebanyak%20463.464%20jiwa>, Diakses Pada 09 Desember 2020. Pukul 15.45 WIB.
- Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945
- Nina Rahmayanty, 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu. Hlm 83.
- Fathul Aminuddin Aziz, 2012. *Manajemen dalam Persektif Islam*. Cilacap: Pustaka El-Bayan.
- Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.
- Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Soebono Wirjosoegito, 2004, *Proses & Perencanaan Peraturan Perundangan*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Gde Pantja, 2009. *I Astawa. Problematika Hukum Otonomi Daerah di Indonesia* Bandung: Alumni.
- Soerjono Soekanto, 2007. *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pasal 2 ayat (1) Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menjadi Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 2 ayat (2) Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Standarisasi Penyelenggaran Pelayanan Publik Menjadi Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik