

Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Yustinus Farid Setyobudi

(Dosen Tetap Program Studi Ilmu Pemerintahan – UNRIKA BATAM)

A. Pendahuluan

Pembukaan Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan negara Republik Indonesia salah satunya adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.¹

Di era globalisasi pada saat ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya mengandalkan satu pihak pemberi pelayanan, tetapi pelayanan publik juga menuntut bagaimana partisipasi dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan untuk mengawasi tata laksana dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

Pelayanan publik yang prima atau “*excellenent service*” adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau dari pelayanan waktu yang lalu. Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.²

Pendekatan Pelayanan Publik Baru sebenarnya senada dengan Teori “*Exit*” dan “*Voice*” yang lebih dahulu dikembangkan oleh Albert Hirschman menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme “*exit*” dan “*voice*”. Mekanisme “*exit*” berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki

¹ Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hal 92

² <http://arsimurti.blog.ugm.ac.id/2013/01/18/pelayanan-prima-dalam-konteks-pelayanan-publik>, diunduh 25 November 2014, pukul 18.30 WIB.

kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya. Sedangkan mekanisme "voice" berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Teori "exit" dan "voice" ini sejalan dengan teori politik klasik yang menyatakan bahwa kekuasaan cenderung untuk korup (*power tend to corrupt*) atau disalahgunakan, sedangkan kekuasaan yang absolut sudah pasti akan disalahgunakan. Dengan demikian untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan adanya kesetaraan posisi tawar antara konsumen dengan lembaga penyelenggara pelayanan publik. Secara teoritis kesetaraan posisi tawar ini akan dapat dicapai dengan cara meningkatkan posisi tawar konsumen dengan mengontrol kewenangan/kekuasaan lembaga penyelenggara pelayanan publik.³

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Misalnya, proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Indonesia. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas kependudukan. Kartu ini wajib dimiliki oleh warga Negara Indonesia yang berusia di atas 17 tahun atau sudah menikah. Batas pembuatannya adalah 14 hari semenjak menikah atau berusia 17 tahun dengan biaya gratis. Sebagai sampling kasus, terdapat beberapa fakta yang menunjukkan sebaliknya dimana calon pembuat Kartu Tanda Penduduk dikenakan semacam biaya tambahan yang sering kita sebut sebagai uang sogok, bahkan semenjak tingkat Rukun Tetangga (RT). Sebagai gambaran tentang pelayanan publik, dapat dilihat beberapa contoh sebagai berikut :⁴

"Tatim (48), warga Kelurahan Karawaci Baru RT 03/10 Karawaci, yang menyatakan diperas aparat kelurahan setempat, Solihin dan Undang, ketika hendak membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kedua oknum petugas ini meminta uang sebesar Rp 40.000. Di Kelurahan Kayuputih, Pulo Gadung, Jakarta Timur, juga terjadi oknum petugas kelurahan memungut uang Rp 10.000, pada setiap warga yang akan mengurus Kartu Tanda Penduduk maupun Kartu Keluarga di kelurahan tersebut".

Masih segar dalam ingatan ketika bagaimana oknum pegawai pajak, Gayus Halomoan Tambunan dalam kasus pajak yang melibatkan "pemain-pemain kelas kakap" yang tentu saja menciderai perasaan para wajib pajak dan makin memperparah sentiment negatif masyarakat terhadap institusi perpajakan. Reformasi perpajakan memang sudah digulirkan semenjak tahun 2002 dan berdampak positif ditandai dalam berbagai barometer dan penelitian bahwa pajak bukanlah institusi terkorup dan tercapainya target penerimaan negara yang semakin

³ Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau, *Laporan Survey Kepatuhan Pemerintah Daerah Dalam Melaksanakan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Tahun 2013*, 2013, hal 1.

⁴ M.Sapril, *Peran Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Di Kelurahan Tiban Baru Kecamatan Sekupang Kota Batam*, 2014, hal 2.

meningkat, tetapi tetap Instansi perpajakan butuh usaha ekstra keras untuk bisa memperbaiki citranya.

Melihat uraian-uraian di atas kondisi pelayanan publik masih sangat buruk, masih diwarnai praktek Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN) serta sarat dengan paradigma korporatisme untuk mencari keuntungan pribadi. Buruknya pelayanan publik diperparah pula oleh rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengingatkan para pejabat public termasuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) agar bekerja lebih profesional.

Pelayanan publik yang prima merupakan salah satu tuntutan masyarakat pada era reformasi pada segi pemerintahan yang mengharuskan adanya transparansi, penghapusan Kolusi, Korupsi, dan Napotisme (KKN), dan reformasi birokrasi. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi dijelaskan bahwa salah satu tujuan reformasi birokrasi adalah membangun, membentuk profil dan perilaku aparatur Negara dengan kemampuan memberikan pelayanan yang prima. Maka kelihatan bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat strategis sebagai salah satu fungsi pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Pelayanan Publik merupakan suatu sistem, dalam arti masyarakat sebagai pemohon atau pengguna layanan harus diberikan akses yang seluas-luasnya berkaitan dengan proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip keterbukaan mempunyai peranan penting untuk terbangunnya pelayanan publik yang berkualitas. Bertitik tolak dari Peraturan Menteri diatas, dijelaskan bahwa tujuan khusus yang ingin dicapai adalah birokrasi yang transparan (terbuka) dan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dengan harapan sasaran umum dari Reformasi Birokrasi yakni terjadinya perubahan pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja (*culture set*) serta system manajemen pemerintahan. Prinsip keterbukaan ini harus menjadi salah satu landasan utama dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, bahwa tugas pelayanan publik itu sendiri merupakan salah satu tugas pokok dari pemerintah dalam melayani masyarakat.

Upaya untuk mewujudkan keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka terselenggaranya pelayanan publik yang terbuka, akuntabel, efektif, dan non-diskriminatif. Penerapan nilai budaya keterbukaan juga akan mendorong peningkatan peran serta masyarakat dalam memonitor dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasar tuntutan adanya pelayanan publik yang prima, pemerintah mengeluarkan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagai acuan utama dalam memberikan

layanan publik. Dalam Undang-Undang ini, selain menjelaskan tentang apa itu pelayanan publik, juga menjelaskan tentang peran masyarakat dalam mengawasi dan mengawal pelayanan yang diberikan pemerintah. Hal ini seperti yang tertuang pada Pasal 39, dimana dijelaskan bahwa peran serta masyarakat dalam pelayanan public dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan, dengan demikian masyarakat juga memiliki peran serta dalam pemberian pelayanan publik, hal tersebut diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

Pada dasarnya peran masyarakat disini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujud pelayanan publik yang sesuai dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa pada saat ini pelayanan publik sangat kurang dari yang diharapkan oleh masyarakat, dimana dalam penyelenggaraannya masih banyak terdapat perbuatan yang tidak baik yang dilakukan oleh pihak-pihak pemberi pelayanan. Sistem yang rumit dari suatu pelayanan seolah-olah memberikan gambaran begitu buruknya pelayanan publik dinegeri ini. Bahkan stigma yang ada di masyarakat bahwa pemerintah itu sebagai pelayanan masyarakat bergeser menjadi masyarakat yang melayani pemerintah.

Melihat kondisi saat ini masyarakat dihadapkan dengan ketidaktahuan terhadap peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah mengenai apa yang seharusnya menjadi tugas dan wewenangnya sebagai pengawas didalam pelaksanaan pelayanan publik, padahal pada Pasal 18 UU No 25 tahun 2009 dijelaskan tentang hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik. Ketidaktahuan masyarakat ini memberikan suatu permasalahan baru dimana masyarakat hanya dapat menerima apa yang diberikan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Melihat kondisi tersebut diatas, pertanyaan yang perlu dijawab adalah bagaimana peran masyarakat dalam pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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.

Menurut Gabriel Joseph, mengatakan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).⁵ Sedangkan Lewis dan Gilman, mendefinisikan pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.⁶

C. Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Sebagai perwujudan dari terlaksananya hubungan sinergis dalam system pemerintahan yang baik, yaitu hubungan tiga aktor seperti dalam konsep *Good Governance*, yaitu Negara, Masyarakat, dan Swasta, pemerintah berupaya melibatkan peran serta masyarakat dalam setiap penyusunan kebijakan. Begitu juga dalam pelayanan publik. Peran masyarakat dalam pelayanan publik telah diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yang berbunyi sebagai berikut :

- 1) *Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.*
- 2) *Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.*
- 3) *Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.*
- 4) *Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.*

Dari pernyataan tersebut diatas, menunjukkan keseriusan pemerintah dalam pelibatan masyarakat untuk membuat kebijakan. Seperti yang disebutkan dalam ayat 1 diatas, menunjukkan bahwa mulai dari perumusan sampai dengan evaluasi dalam hal pelayanan publik harus melibatkan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya pemerintah belum sepenuhnya melaksanakan amanat Undang-Undang tersebut.

Dalam hal peran serta masyarakat ini, selain diatur dalam Undang-Undang juga diperkuat dalam Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Undang-Undang No.25

⁵ Roth, Gabriel Joseph. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC, 1926, hal. 1

⁶ Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman, *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem Solving Guide*, Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass, 2005, Hal.22

Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam peraturan pemerintah tersebut telah diatur mulai dari pasal 40 sampai pasal 47 yang berbunyi sebagai berikut :

Pasal 40

Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Pasal 41

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi :

- a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;*
- b. penyusunan Standar Pelayanan;*
- c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan*
- d. pemberian penghargaan.*

Pasal 42

- (1) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta Pihak Terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.*
- (2) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).*

Pasal 43

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 huruf c diwujudkan dalam bentuk :

- a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan;*
- b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan*
- c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.*

Pasal 44

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

Pasal 45

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 mengacu pada prinsip sebagai berikut:

- a. terkait langsung dengan Masyarakat pengguna pelayanan;*
- b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan*
- c. mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman Masyarakat.*

Pasal 46

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap Pelayanan Publik.

Pasal 47

Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada Penyelenggara atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

Dengan adanya peraturan pemerintah tersebut diatas, merupakan penegas bahwa pemerintah wajib mengikutsertakan masyarakat dalam pelayanan publik. Hal dapat dilihat dari Pasal 39 Undnag-Undang No 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik akan diatur dalam peraturan pemerintah. Dan Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 merupakan kelanjutan yang membuktikan bahwa masyarakat wajib diikutsertakan dalam pelayanan publik.

Walaupun pemerintah pusat telah menunjukkan keseriusannya dalam pengikutsertaan masyarakat, namun hal ini belum selaras dengan pemerintah daerah. Banyak daerah yang belum melaksanakan apa yang menjadi amanat UU maupun Peraturan Pemerintah tersebut. Bahkan dalam pelaksanaan kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Undang-Undang No 25 Tahun 2009, masih sangat minim bahkan bisa dikatakan tidak melaksanakan.

Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Kepri, pernah melakukan survey kepatuhan terhadap Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dan Pemerintah Kota Batam pada tahun 2013. Dari survey tersebut, hasilnya sangat mengejutkan. Dapat dilihat dari survey tersebut, untuk Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau sebagai berikut :⁷

- a) 87% atau 20 SKPD masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu : Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Pendidikan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Tenaga Kerja, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, Badan Lingkungan Hidup, BPS, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Badan kesbangpol Linmas, Dinas Pertambangan dan Energi, Bappeda, Badan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Badan Penanggulangan Bencana, Badan Penanaman Modal dan Promosi Daerah, Satpol PP, Dinas PU, Dinas Pendidikan dan Olahraga, Dinas Perhubungan, Dinas Koperasi dan UKM.
- b) Sebanyak 13% atau 3 SKPD masuk kedalam zona kuning atau zona tengah, yang berarti sedang tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu : Dinas Pendapatan Daerah, RSUD Provinsi, dan Dinas Kelautan dan Perikanan.
- c) Tidak ada SKPD di Provinsi Kepri yang masuk dalam zona hijau yang berarti tinggi tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁷ Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau, *Laporan Survey Kepatuhan Pemerintah Daerah Dalam Melaksanakan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Tahun 2013*, 2013.

Hasil survey yang tidak kalah mengejutkan adalah hasil penilaian terhadap Pemerintah Kota Batam. Dapat dilihat hasil survey tersebut sebagai berikut :⁸

- a) Sebanyak 76,9% atau 21 SKPD masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu : RSUD Embung Fatimah, Dinas Pendidikan, Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip, Dinas PMP-KUKM, Badan Komunikasi dan Informatika, Badan Pemberdayaan Perempuan dan KB, Dinas Tata Kota, Dinas Kesehatan, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Satpol PP, Kantor Pemadam Kebakaran, Dinas Tenaga Kerja, Dinas PU, Dinas Kebersihan dan Pertamanan, Badan Kesbangpol, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah, Dinas Kelautan, Perikanan, Peternakan dan Kehutanan, Dinas Sosial, dan Badan Kepegawaian Daerah.
- b) Sebanyak 19,2% atau 5 SKPD masuk kedalam zona kuning atau zona tengah, yang berarti sedang tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu : PTSP, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pendapatan Daerah, Badan Penanaman Modal, dan Dinas Perhubungan.
- c) Tidak ada SKPD di Kota Batam yang masuk dalam zona hijau yang berarti tinggi tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dari dua hasil survey tersebut membuat kita semua bertanya-tanya, berarti pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, baik Provinsi Kepri maupun Kota Batam, masih jauh dari standar yang diharapkan oleh undang-undang. Dan perlu diketahui bahwa yang disurvei dalam kepatuhan tersebut adalah standar pelayanan yang *tangible* (terlihat) saja, artinya amanat yang paling minim harus diketahui oleh masyarakat secara umum.

Memang saat ini, keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik hanya sebatas pada musrembang baik tingkat kelurahan, kecamatan, maupun tingkat kabupaten/kota. Selain itu, yang terlihat begitu menonjol adalah keterlibatan masyarakat dalam program PNPM Mandiri. Sedangkan untuk pelayanan publik secara riil, keterlibatan masyarakat belum terlihat maupun belum terealisasi sesuai dengan harapan Undang-undang maupun Peraturan Pemerintah.

Dengan gambaran diatas, penulis berharap bahwa pelayanan publik yang merupakan motor utama dalam sistem pemerintahan lebih ditingkatkan, khususnya dalam pengikutsertaan masyarakat mulai penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi serta pemberian penghargaan. Apabila pemerintah bersungguh-sungguh dalam melibatkan

⁸ *Ibid*

masyarakat dalam pelayanan publik, maka akan terjalin hubungan sinergi yang kuat antara pemerintah dengan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan dalam konsep *good governance*.

D. Kesimpulan

Dari uraian tersebut, maka dapat diperoleh kesimpulan terkait dengan pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik sebagai berikut :

- a) Keikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik tidak hanya sebatas pada musrembang maupun PNPM Mandiri;
- b) Agar peran masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya dapat dilakukan dengan melakukan sosialisasi Undang-Undang maupun Peraturan Pemerintah kepada masyarakat, baik itu melalui iklan di media cetak maupun elektronik ataupun melalui suatu forum yang dapat menjelaskan bagaimana peran masyarakat yang seharusnya dalam kegiatan pelayanan public;
- c) Pemerintah harus memperhatikan bagaimana posisi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini bertujuan untuk terciptanya hubungan timbal balik antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan; dan
- d) Pelayanan publik yang diberikan harus dengan prinsip pelayanan yakni : kejelasan, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan;

E. Daftar Pustaka

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman, *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem Solving Guide*, Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass, 2005.

M.Sapril, *Peran Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Di Kelurahan Tiban Baru Kecamatan Sekupang Kota Batam*, 2014.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau, *Laporan Survey Kepatuhan Pemerintah Daerah Dalam Melaksanakan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Tahun 2013*, 2013.

Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Roth, Gabriel Joseph. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC, 1926.

Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<http://arsimurti.blog.ugm.ac.id/2013/01/18/pelayanan-prima-dalam-konteks-pelayanan-publik>, diunduh 25 November 2014