

**TINJAUAN YURIDIS STANDAR PELAYANAN PEMERINTAH  
TERHADAP MASYARAKAT BERDASARKAN PASAL 20 AYAT 1  
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Persyaratan  
Untuk Menempuh Ujian  
Sarjana Hukum**

**Oleh**

**ROSLIAWATI  
011700102**

**SEKOLAH TINGGI ILMU HUKUM  
SUMPAAH PEMUDA  
2021**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

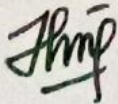
Nama : ROSLIAWATI  
NIM : 011700102  
Program Studi : ILMU HUKUM  
Jurusan : ILMU HUKUM  
Judul Skripsi : TINJAUAN YURIDIS STANDAR PELAYANAN  
PEMERINTAH TERHADAP MASYARAKAT  
BERDASARKAN PASAL 20 AYAT 1 UNDANG-  
UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK



Palembang, Maret 2021

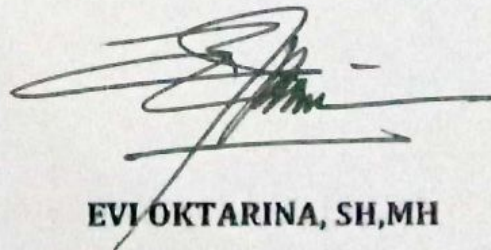
DISETUJUI/DISAHKAN OLEH

Pembimbing Pertama,



Dr. Hj. JAUHARIAH, SH,MM,MH

Pembimbing Kedua,



EVI OKTARINA, SH, MH

**TINJAUAN YURIDIS STANDAR PELAYANAN PEMERINTAH  
TERHADAP MASYARAKAT BERDASARKAN PASAL 20  
AYAT 1 UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

**Penulis Skripsi :**  
**ROSLIAWATI**  
**011700102**

**Pembimbing Pertama :**  
**Dr. Hj. JAUHARIAH, SH., MM., MH.**  
**Pembimbing Kedua :**  
**EVI OKTARINA, SH., MH.**

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Karena sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah apa sajakah yang Menjadi Ruang Lingkup Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Bagaimanakah Standar Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat berdasarkan Pasal 20 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, yaitu menguji dan mengkaji permasalahan dengan berpangkal pada Peraturan Perundangan yang berlaku

Simpulan, adapun ruang lingkup pelayanan publik terbagi atas dua yaitu pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi sedangkan standar pelayanan pemerintah terhadap masyarakat adalah dimana pemerintah wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan melihat kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Rekomendasi, terhadap aparat pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang dilaksanakan semaksimal mungkin bagi yang membutuhkan berdasarkan standar pelayanan yang ada untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

**Kata Kunci :** *Masyarakat, Pelayanan Publik, Standar Pelayanan*

# DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii

<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	-
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan.....	5
C. Ruang Lingkup .....	5
D. Metodologi .....	6
E. Sistematika Penulisan.....	8

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	10
A. Pengertian Pelayanan .....	14
B. Tinjauan Unum Pemerintah .....	20
C. Pengertian Masyarakat .....	23
D. Tinjauan Umum Pelayanan Publik.....	23

## **BAB III TINJAUAN YURIDIS STANDAR PELAYANAN PEMERINTAH TERHADAP MASYARAKAT BERDASARKAN PASAL 20 AYAT 1 UNDANG - UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

A. Ruang Lingkup Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .....	34
B. Standar Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat Berdasarkan Pasal 20 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .....	39

<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran-saran .....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Ruang Lingkup Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Adapun ruang lingkup pelayanan publik terbagi atas dua yaitu pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi, sebagaimana dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 5 Ayat 2, 3 dan 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi :

- 2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- 3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan / atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-undangan.

- 4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-Undangan.

2. Standar Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat Berdasarkan Pasal 20 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Adapun standar pelayanan publik terdapat pada Pasal 20 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meliputi :

- a. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- b. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- c. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1).
- d. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU-BUKU :

- Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Antonius Atosokhi Gea dkk, *haracter Building III*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*, Universitas Gajah Mada Press, Yogyakarta, 2015.
- A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi.Aksara, Jakarta, 1995.
- Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, 1990.
- Gronroos, *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*, Maxwell Macmillan International, Singapore, 1990.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, PT. Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Husni Tamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2013.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan, Pelayanan Publik*, Nuansa Cendekia, Bandung, 2010.
- Koentjaraningrat, *Pengantar Ilmu Antropologi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2009.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010.
- Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2000.
- Mulyadi Deddy, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung, 2015.
- Poerwadarminta, W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1999.
- Setiadi, *Konsep dan Praktek Pemulisan Riset Keperawatan*, Graha Ilmu Yogyakarta, 2013.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2007.