

**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

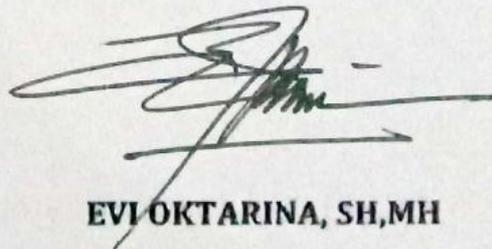
DISETUJUI/DISAHKAN OLEH

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

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	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

BAB IV PENUTUP	
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.