

**PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
MENGENAI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PALUMBONSARI,
KECAMATAN KARAWANG TIMUR, KABUPATEN KARAWANG,
JAWA BARAT**

**Karya Pengabdian Pada Masyarakat Yang Tidak Dipublikasikan
(Tersimpan dalam Perpustakaan Kampus) Untuk Keperluan Kelengkapan
Unsur Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (Point E)
Pada Laporan Beban Kinerja Dosen Semester Genap 2017/2018**

**Dibuat oleh:
HENRY ARIANTO, S.H, M.H.
NIDN: 0310057701**

**ELOK HIKMAWATI, S.H., M.M.
NIDN: 0330106603**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
Semester Genap 2017 / 2018**



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, berkat rahmat, hidayah dan anugrah-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini

Keberhasilan penyusunan dan penyelesaian tulisan ini tidak terlepas dari dukungan, masukan dan bantuan dari berbagai pihak.

Tulisan ini merupakan hasil pengabdian masyarakat yang dilakukan penulis pada hari Rabu tanggal 18 Juli 2018 yang tidak dipublikasikan (tersimpan dalam perpustakaan kampus) untuk keperluan kelengkapan unsur pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat point E, pada laporan beban kinerja dosen semester genap 2017/2018

Namun selain untuk kepentingan tersebut di atas, harapan penulis adalah semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, sebagai sumbangsih penulis di dalam perkembangan dunia pendidikan dan hukum.

Kurang dan lebihnya penulis mohon maaf atas kekurangan dan kekhilafan dari penulis.

Penulis





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	2
C. Metode Pengabdian	2

BAB II PEMBAHASAN

A. Pengertian Pelayanan Publik	3
B. Maksud, Tujuan dan Asas Pelayanan Publik	4
C. Macam Layanan Publik	5

BAB III PENUTUP	8
------------------------------	---

DAFTAR PUSTAKA



A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Negara Indonesia memiliki kewajiban untuk melayani setiap Warga Negara Indonesia, dan penduduk di Indonesia memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintah Indonesia mencoba untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Berbagai upaya dilakukan sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas

Pemerintah Indonesia juga berupaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Dari hal-hal tersebut maka pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, UU No.25 Tahun 2009.

Namun tidak banyak yang mengetahui dari adanya UU ini. Oleh karenanya penulis tertarik untuk melakukan penyuluhan dalam acara Pengabdian Masyarakat dosen Universitas Esa Unggul, di Pemerintahan Kabupaten Karawang, Kecamatan Karawang Timur, Kelurahan Palumbonsari, Jalan Syech Quro – Karawang.

B. Permasalahan:

Dalam penulisan kali ini, penulis ingin membahas mengenai, “Apakah pelayanan publik di Kelurahan Palumbonsari sudah terlaksana dengan baik, sebagaimana yang diatur UU No.25 Tahun 2009?”

C. Metode Pengabdian Masyarakat

Kegiatan pelaksanaan pengabdian masyarakat ini dilakukan selama satu hari yaitu pada hari Rabu, 18 Juli 2018, di di Pemerintahan Kabupaten Karawang, Kecamatan Karawang Timur, Kelurahan Palumbonsari, Jalan Syech Quro – Karawang.

Namun beberapa sebelumnya, penulis dan beberapa rekan dosen, telah berkunjung ke Kelurahan Palumbonsari, Karawang, untuk membahas materi apa yang dapat disampaikan kepada masyarakat, dan berapa jumlah peserta yang akan hadir. Dimana dari informasi awal disampaikan oleh Lurah Palumbonsari, kemungkinan akan ada 150 orang yang terdiri dari masyarakat Palumbonsari yang berasal dari berbagai kalangan, seperti bidan, polisi pamong praja, ketua RW dan RW di lingkungan Kelurahan Palumbonsari.

Pelaksanaan P2M ini menggunakan beberapa alat bantu, berupa laptop dan infocus. Dimana sesi di bagi dua sesi, sesi pertama ada pemberian materi dan sesi kedua adalah sesi tanya jawab. Acara berlangsung dari jam 09:00 yang diawali dengan Sambutan Lurah Palumbonsari, ibu Farida Heryanti, S.Sos, lalu dari Kepala Polisi Pamong Praja Palumbonsari, Haji Endeng, dan sambutan dari perwakilan dosen Universitas Esa Unggul. Kemudian pada jam 09:30 acara dilanjutkan dengan penyuluhan dari dosen-dosen Universitas Esa Unggul yang dimulai dari dosen Fakultas Hukum, dilanjutkan dari dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, lalu penyuluhan dari dosen Fakultas Ilmu Komputer, dan diakhiri penyuluhan dari dosen Fakultas Ilmu Kesehatan. Lalu ada sesi tanya jawab sebelum acara di tutup jam 11:45 karena peraturan daerah setempat mengatur bahwa 15 menit sebelum Adzan Dhuhur kegiatan sudah harus dihentikan, hal ini dilakukan dalam rangka untuk mempersiapkan diri melakukan Sholat Dhuhur berjemaah.

A. Pengertian Pelayanan Publik

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. (pasal 1 ayat 1).

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. (pasal 1 ayat 2)

Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf

Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. (pasal 2).

Adapun tujuan dari pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah:

1. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (pasal 3)

Dalam rangka mengupayakan agar pelayanan publik berjalan dengan baik, maka perlu dibentuk pembina dalam penyelenggaraan publik. Pembina dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya terhadap pimpinan lembaga negara dan pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, yang dibentuk berdasarkan undang-undang, gubernur pada tingkat provinsi, melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada dewan perwakilan rakyat daerah provinsi dan menteri dan bupati pada tingkat kabupaten, beserta walikota, pada tingkat kota wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada dewan perwakilan

rakyat daerah kabupaten/kota dan gubernur dan penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja, melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dan melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik,

Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik, memfasilitasi lembaga terkait untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antar penyelenggara yang tidak dapat diselesaikan dengan mekanisme yang ada, melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengumumkan kebijakan nasional tentang pelayanan publik atas hasil pemantauan dan evaluasi kinerja, serta hasil koordinasi, membuat peringkat kinerja penyelenggara secara berkala; dan dapat memberikan penghargaan kepada penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

C. Macam Layanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan publik didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi: (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003)

1. Jenis Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya.

Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

2. Jenis Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaianya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya.

Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

3. Jenis Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadaman kebakaran.

4. Jenis Pelayanan Regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Adapun sesuai dengan Pasal 5 ayat 1 **Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**, maka terdapat 3 jenis layanan publik yang diberikan Negara pada rakyat.

Ketiga Jenis layanan tersebut adalah;

1. **Jenis Layanan Administratif**, yaitu jenis layanan yang diberikan oleh Negara kepada rakyat berupa dokumen resmi. Dalam penjelasan pasal 5 ayat (7) dikatakan bahwa pelayanan administratif adalah pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain dari mulai seseorang lahir memperoleh akta kelahiran, sehingga kematiannya memperoleh akta kematian. Termasuk segala hal yang diperlukan penduduk dalam menjalankan kehidupannya

seperti mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, surat nikah dan lainnya.

2. **Jenis Layanan Barang publik**, yaitu penyediaan barang publik yang

disediakan instansi pemerintah dan yang disediakan badan usaha Negara/daerah (penjelasan pasal 5 ayat (3) huruf a dan b). Contoh barang

publik yang disediakan instansi pemerintah; Obat untuk flu burung, penyediaan transportasi perkotaan, Listrik, air minum, telpon, dll

3. **Jenis Layanan Jasa Publik**, yaitu penyediaan jasa publik oleh pemerintah

yaitu penyediaan layanan berupa jasa yang disediakan oleh pemerintah untuk publik. Contoh pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan

peradilan, pelayanan navigasi, pelayanan keamanan/polisi, pelayanan pasar, dll.



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul



BAB III PENUTUP

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini di sini dihadiri oleh kurang lebih 100 orang yang terdiri dari masyarakat umum, ketua RT, ketua RW, bidan, tokoh masyarakat dari Kelurahan Palumbonsari, Kecamatan Karawang Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat.

Hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah adanya transformasi pengetahuan baru berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana dari hasil sesi tanya jawab, dapat diketahui informasi, bahwa saat ini untuk layanan publik seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan lainnya, telah dilayani dengan baik oleh penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Palumbonsari, Kecamatan Karawang Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari sesi tanya jawab dan antusias peserta penyuluhan ini mengikuti acara dari awal sampai akhir, nampaknya materi dapat tersampaikan dan terserap dengan baik. Pemberian materi pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Mengenai Pelayanan Publik yang dilakukan di Di Kelurahan Palumbonsari, Kecamatan Karawang Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat, sebagai kegiatan pengabdian pada masyarakat (P2M) ini diharapkan mampu memberikan bekal kepada masyarakat umum menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik atau Good governance

Semoga Allah SWT memberikan pengetahuan yang bermanfaat bagi kita semua.





DAFTAR PUSTAKA

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Yan Pramadya Puspa. 1977. *Kamus Hukum*. Semarang: Aneka Ilmu.

