

URGENSI PERUBAHAN UNDANG-UNDANG NO 25 TAHUN 2009 TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Miracle Christiana¹, Erna Herawati², Ufa Anita Afrilia³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia
Email Korespondensi : miracle21001@mail.unpad.ac.id

Submitted: 02-02-2025; Accepted: 07-02-2025; Published : 11-02-2025

ABSTRAK

Perubahan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Permasalahan yang dihadapi dalam implementasi Undang-Undang ini antara lain ketimpangan pelayanan di berbagai daerah, rendahnya kapasitas sumber daya manusia, serta keterbatasan dalam penerapan teknologi informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis urgensi perubahan Undang-Undang tersebut, mengevaluasi implementasi yang telah dilakukan, serta menggambarkan dampak perubahan ini terhadap masyarakat dan birokrasi. Penelitian menggunakan metode studi literatur dengan menganalisis berbagai referensi yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun perubahan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, masih terdapat tantangan dalam penerapannya di lapangan. Kesenjangan antara tujuan regulasi dengan kondisi nyata di lapangan masih menjadi masalah utama. Oleh karena itu, perubahan undang-undang ini perlu dioptimalkan agar dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa perubahan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dapat memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik, namun implementasi yang lebih baik dan penyesuaian dengan perkembangan zaman sangat diperlukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Kata kunci: Perubahan Undang-Undang, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Kualitas Pelayanan Publik,

ABSTRACT

The amendment to Law No. 25 of 2009 concerning Public Services is an important step to improve the quality of services provided to the public. Problems faced in the implementation of this law include inequality of services in various regions, low human resource capacity, and limitations in the application of information technology. The purpose of this study is to analyze the urgency of the amendment to the law, evaluate the implementation that has been carried out, and describe the impact of this change on society and bureaucracy. The study uses a literature study method by analyzing various relevant references. The results of the study show that although this change is expected to improve the quality of public services, there are still challenges in its implementation in the field. The gap between the objectives of the regulation and the real conditions in the field is still a major problem. Therefore, the amendment to this law needs to be optimized in order to increase transparency, accountability, and public trust in the government. The conclusion of this study is that the amendment to Law No. 25 of 2009 can have a positive impact on public services, but better implementation and adjustment to current developments are needed to achieve the expected goals.

Key word: Drafting of Amendments to Law, Law No. 25 of 2009, Public Services, Ministry of State Apparatus Utilization and Bureaucratic Reform

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen paling penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta mendukung proses pembangunan nasional. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga berfungsi sebagai alat strategis untuk menciptakan keadilan sosial, efisiensi, dan transparansi dalam pelaksanaan pemerintahan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah diterapkan sebagai dasar hukum yang mengatur standar dan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik di Indonesia. Namun, dalam praktiknya, terdapat berbagai tantangan dan keterbatasan yang memerlukan revisi mendalam agar pelayanan publik dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman serta kebutuhan masyarakat yang terus berubah (Dirkareshza et al., 2021).

Sejak diberlakukannya UU No. 25 Tahun 2009, banyak aspek pelayanan publik telah mengalami perbaikan. Namun, Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, enam isu penting telah diidentifikasi untuk direvisi. Isu-isu tersebut mencakup perlunya penyesuaian dengan undang-undang sejenis yang mendorong partisipasi masyarakat, pengaturan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta penegasan mengenai pelayanan inklusif yang tidak membedakan status sosial dan ekonomi.

Digitalisasi juga menjadi fokus utama dalam revisi ini. Pelayanan publik berbasis elektronik diharapkan dapat memudahkan akses dan meningkatkan transparansi bagi masyarakat. Dengan adanya regulasi yang mendukung inovasi berkelanjutan oleh penyelenggara layanan, diharapkan pelayanan dapat lebih responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Ini sejalan dengan kebutuhan untuk memperkuat kolaborasi antara pemerintah dan sektor swasta dalam penyelenggaraan layanan publik.

Proses revisi UU No. 25 Tahun 2009 telah melibatkan banyak pihak, termasuk Ombudsman RI dan Dewan Perwakilan Daerah (DPD), untuk memastikan bahwa perubahan yang diusulkan sesuai dengan tuntutan

masyarakat. Evaluasi terhadap undang-undang ini menunjukkan bahwa banyak materi yang sudah usang dan perlu adanya yang diperbarui untuk menangkap dinamika pelayanan publik yang berkembang pesat saat ini. Oleh karena itu, penguatan undang-undang ini sangat diharapkan agar dapat menjawab tantangan zaman dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik.

Salah satu permasalahan mendasar yang melatarbelakangi pentingnya perubahan Undang-Undang Pelayanan Publik ini adalah adanya harapan masyarakat akan pelayanan public yang ada di Indonesia menjadi lebih efektif dan efisien di era perkembangan digital. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi digital di berbagai bidang, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Namun, banyak instansi pemerintah yang masih belum mampu mengoptimalkan teknologi untuk menghadirkan layanan yang responsif dan ramah pengguna. Dalam kajiannya, (Wiranti & Frinaldi, 2023) menekankan bahwa teknologi digital seharusnya menjadi katalisator dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, sehingga pemerintah dapat menjangkau masyarakat dengan cara yang lebih cepat dan akurat.

Transformasi menuju pelayanan berbasis teknologi, yang dikenal sebagai *e-government*, telah menjadi salah satu inovasi yang diterapkan di berbagai daerah di Indonesia. (Pati et al., 2022) menunjukkan bahwa implementasi aplikasi *e-government*, seperti "*Smart in PIRT*" di Kabupaten Bangka, berhasil meningkatkan kualitas pelayanan di sektor kesehatan. Namun, dalam penerapan *e-government* di Indonesia masih menghadapi berbagai jenis hambatan, termasuk kurangnya sarana dan prasarana berbasis teknologi di daerah-daerah terpencil, dikarenakan rendahnya literasi digital masyarakat, serta lemahnya koordinasi antar lembaga-lembaga pemerintah.

Salah satu tantangan utama adalah rendahnya literasi digital di kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN), yang menghambat kemampuan mereka dalam menggunakan teknologi baru (Seputarbirokrasi, 2024). Selain itu, infrastruktur teknologi yang belum merata juga menjadi salah satu kendala signifikan, terutama di daerah-daerah terpencil yang belum dapat terhubung atau belum memiliki akses yang

mudah dengan jaringan internet yang memadai dan teknologi yang ada.

Oleh karena itu, untuk memastikan transformasi digital dapat berjalan secara optimal di seluruh wilayah Indonesia, diperlukan adanya revisi undang-undang yang lebih inklusif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Hal ini mencakup peningkatan dukungan terhadap infrastruktur teknologi serta program pelatihan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dan ASN (Aptika, 2024). Dengan langkah-langkah ini, diharapkan e-government dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan meningkatkan efisiensi serta transparansi dalam pelayanan publik.

Selain itu, urgensi perubahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga muncul dari perlunya perlindungan data pribadi dalam pelayanan publik berbasis digital. Dalam era digitalisasi, data pribadi masyarakat menjadi komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Namun, regulasi yang ada saat ini belum sepenuhnya memberikan perlindungan terhadap data tersebut. Kurniawan (2022) menekankan bahwa absennya regulasi yang komprehensif tentang perlindungan data pribadi dalam konteks pelayanan publik dapat menimbulkan risiko penyalahgunaan data, sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini menjadi alasan mendesak untuk memperkuat regulasi terkait perlindungan data pribadi melalui revisi undang-undang yang berlaku.

Permasalahan lainnya yang mendukung urgensi perubahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kualitas pelayanan dari aparatur sipil negara (ASN). Pelayanan yang diberikan ASN di tingkat daerah masih sering dikeluhkan masyarakat akibat rendahnya kompetensi, profesionalisme, dan akuntabilitas. Rahmatia (2023) menyatakan bahwa pelayanan ASN seringkali tidak sejalan dengan standar yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, sehingga menghambat akses masyarakat terhadap layanan publik yang memadai. Untuk itu, diperlukan perubahan regulasi yang tidak hanya menetapkan standar pelayanan, tetapi juga mencantumkan sanksi tegas bagi ASN yang melakukan pelanggaran, sekaligus mendorong peningkatan kompetensi dan integritas mereka.

Urgensi lainnya adalah perlunya peningkatan tata kelola pelayanan publik yang

mengedepankan prinsip *good governance*. Simarmata & Sutrisno (2022) mengungkapkan bahwa pelaksanaan prinsip *good governance*, seperti akuntabilitas, keterbukaan, dan partisipasi, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan mutu layanan publik di Indonesia. Namun, banyak lembaga pemerintah yang belum sepenuhnya mengintegrasikan prinsip-prinsip tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga terjadi ketimpangan kualitas layanan di berbagai daerah. Oleh karena itu, revisi undang-undang diperlukan untuk memastikan bahwa prinsip *good governance* menjadi landasan yang kuat dalam setiap aspek pelayanan publik.

Tak kalah penting adalah tantangan dalam menghadirkan pelayanan publik yang inklusif dan merata di seluruh wilayah Indonesia. Dalam kajiannya Latuheru (2021) mengemukakan bahwa inovasi pelayanan berbasis *smart governance* di Halmahera Utara telah mampu meningkatkan efisiensi pelayanan di daerah terpencil. Namun, inisiatif semacam ini belum diterapkan secara luas di daerah-daerah lain yang juga menghadapi keterbatasan akses terhadap layanan publik. Hal ini menunjukkan perlunya kebijakan yang lebih terarah dalam mengatasi kesenjangan pelayanan antara daerah perkotaan dan pedesaan.

Selain aspek teknologi dan tata kelola, perubahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga harus mempertimbangkan perlunya pengawasan yang lebih efektif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman sebagai lembaga pengawas memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa layanan publik dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Namun, Nurkhatimah et al., (2021) menyoroti bahwa peran Ombudsman masih sering diabaikan oleh instansi pemerintah, sehingga pelanggaran dalam pelayanan publik sering kali tidak ditindaklanjuti dengan serius. Revisi undang-undang perlu memperkuat peran Ombudsman agar pengawasan terhadap pelayanan publik dapat berjalan secara maksimal.

Urgensi perubahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga dapat dilihat dari konteks era *new normal* setelah pandemi COVID-19. Pandemi telah mengubah pola interaksi masyarakat dengan layanan publik, di mana kebutuhan akan layanan yang fleksibel dan berbasis digital semakin meningkat.

Nurkhatimah et al., (2021) menyoroti bahwa di era new normal, masyarakat membutuhkan layanan yang tidak hanya cepat dan mudah diakses, tetapi juga aman dari risiko kesehatan. Oleh karena itu, revisi undang-undang harus mampu mengakomodasi perubahan kebutuhan masyarakat pasca pandemi.

Dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang prima, perubahan undang-undang juga harus berorientasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor pelayanan. Ediwijoyo et al., (2023) menekankan bahwa pelayanan prima tidak semata-mata mengandalkan sistem dan regulasi, tetapi juga pada kompetensi dan dedikasi petugas pelayanan. Oleh karena itu, revisi undang-undang perlu memasukkan kebijakan yang mendorong pengembangan kapasitas dan kompetensi SDM di sektor pelayanan publik.

Penting untuk memperhatikan partisipasi masyarakat dalam proses perumusan kebijakan pelayanan publik. Melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan akan menciptakan rasa kepemilikan terhadap layanan yang mereka terima. Partisipasi ini bisa dilakukan melalui forum-forum diskusi atau konsultasi publik yang melibatkan berbagai lapisan masyarakat. Dengan cara ini, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan nyata masyarakat dan meresponsnya dengan tepat.

Pelatihan yang diberikan bagi petugas layanan publik harus menjadi salah satu prioritas untuk memastikan bahwa petugas pelayanan publik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Program pelatihan ini sebaiknya mencakup aspek-aspek seperti komunikasi efektif, manajemen konflik, serta penggunaan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dengan meningkatkan kompetensi petugas, diharapkan kualitas layanan publik juga akan meningkat.

Dalam melaksanakan pelayanan publik harus melakukan yang namanya evaluasi secara berkala terhadap implementasi perubahan undang-undang serta apa yang menjadi dampak terhadap masyarakat. Karena adanya evaluasi secara berkala ini tidak hanya akan memberikan gambaran tentang efektivitas kebijakan yang telah diterapkan oleh pelayan publik tetapi juga akan sangat membantu dalam mengidentifikasi

area-area yang masih memerlukan adanya perbaikan pelayanan publik.

Dengan pendekatan berbasis bukti ini, pemerintah dapat membuat keputusan yang lebih baik untuk masa depan pelayanan publik di Indonesia. Diharapkan perubahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dapat menghasilkan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat Indonesia secara keseluruhan, terutama dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan berkualitas tinggi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*literature review*), yang melibatkan pengumpulan, analisis, dan sintesis data atau informasi dari berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian. Penelitian ini memanfaatkan pendekatan studi literatur untuk menganalisis dokumen kebijakan, laporan tahunan dari Kementerian PAN-RB, serta tinjauan akademis terkait transformasi pelayanan publik. Dengan memanfaatkan sumber-sumber literatur, penelitian ini dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian secara konseptual dan teoritis tanpa melakukan pengumpulan data primer secara langsung.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan mengidentifikasi dan memilih sumber-sumber literatur berkualitas, seperti artikel dari jurnal ilmiah terakreditasi, buku referensi, laporan hasil penelitian, dan dokumen kebijakan yang dianggap relevan dengan penelitian ini. Sumber-sumber tersebut diperoleh melalui akses ke database jurnal elektronik, perpustakaan digital, serta dokumen resmi yang dipublikasikan oleh lembaga pemerintah atau organisasi terkait. Beberapa kriteria yang digunakan dalam pemilihan literatur meliputi kesesuaian topik, keterbaruan informasi, keandalan sumber, serta relevansi dengan permasalahan penelitian.

Dalam studi literatur ini, analisis data dilakukan secara deskriptif dan kritis untuk memahami berbagai konsep, teori, serta hasil penelitian yang telah ada sebelumnya. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan temuan-temuan dari berbagai literatur, sedangkan pendekatan kritis digunakan untuk

mengevaluasi kesenjangan, kekuatan, dan kelemahan dari penelitian sebelumnya. Hasil analisis ini kemudian digunakan untuk mengembangkan argumen penelitian, menjelaskan urgensi permasalahan, serta memberikan rekomendasi untuk solusi yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

Sejak diberlakukannya pada tahun 2009, Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menjadi salah satu instrumen hukum yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. UU ini dirancang untuk menjamin hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik sekaligus menetapkan kewajiban bagi penyelenggara layanan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Dengan cakupan yang luas, UU ini mengatur berbagai aspek pelayanan publik, mulai dari standar pelayanan hingga mekanisme pengaduan dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan. Selama lebih dari satu dekade implementasinya, evaluasi terhadap pelaksanaan UU ini menjadi hal yang sangat krusial untuk menilai sejauh mana tujuan regulasi telah tercapai, mengidentifikasi kendala yang dihadapi di lapangan, serta menemukan solusi untuk mengatasi kesenjangan antara harapan regulasi dan kenyataan.

Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 telah membawa sejumlah dampak positif dalam tata kelola pelayanan publik di Indonesia. Salah satu indikator keberhasilannya adalah meningkatnya perhatian terhadap prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan. Menurut Hendriana et al., (2022) penerapan manajemen pelayanan publik yang lebih terstruktur telah menjadi salah satu fondasi utama keberhasilan UU ini. Selain itu, keberadaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik turut mendukung implementasi UU No. 25 Tahun 2009 dengan mendorong penyelenggara layanan untuk membuka akses informasi kepada masyarakat secara lebih luas. Kolaborasi antara kedua regulasi ini menciptakan sinergi yang memperkuat hubungan antara pemerintah dan

masyarakat dalam proses pelayanan.

Tidak hanya itu, inovasi berbasis teknologi informasi juga memainkan peran strategis dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik. Dalam penelitian Mamonto et al., (2022), menunjukkan bahwa penerapan aplikasi berbasis elektronik seperti "Kinalang" di Kota Kotamobagu menjadi contoh konkret digitalisasi layanan yang berhasil. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih cepat dan efisien tanpa harus melalui proses birokrasi yang rumit atau interaksi langsung yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan.

Pandemi COVID-19 juga menjadi salah satu ujian terbesar bagi implementasi kebijakan ini, tetapi sekaligus membuktikan fleksibilitasnya dalam menghadapi situasi darurat. (Mahardhani, 2022) mencatat bahwa selama adanya pandemi COVID-19, penyelenggara layanan publik memanfaatkan teknologi digital untuk memastikan akses terhadap layanan tetap tersedia meskipun ada pembatasan aktivitas masyarakat. Misalnya, sektor pendidikan berhasil mengadaptasi sistem pembelajaran dalam jaringan (daring) sebagai salah satu bentuk respons terhadap tantangan pandemi COVID-19.

Namun dengan demikian, meskipun terdapat sejumlah keberhasilan, implementasi UU No. 25 Tahun 2009 juga menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih terdapat tantangan yang berkaitan dengan keterbatasan kapabilitas sumber daya manusia (SDM) serta kendala teknologi, khususnya di daerah terpencil. Tantangan ini bukan hanya disebabkan oleh faktor individu aparatur, tetapi juga oleh keterbatasan akses terhadap pelatihan, pengembangan kompetensi, serta infrastruktur pendukung yang belum merata. Meskipun demikian, dengan adanya regulasi yang lebih terperinci dan sistem pengawasan yang lebih baik, masyarakat kini memiliki mekanisme yang lebih jelas untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sebayang et al., (2022) menyoroti bahwa reformasi birokrasi masih menjadi pekerjaan rumah besar bagi pemerintah, terutama di tingkat daerah di mana kualitas pelayanan sering kali masih jauh dari harapan masyarakat.

Selain itu, ketimpangan kualitas pelayanan antara wilayah perkotaan dan

pedesaan masih sangat menjadi isu serius yang perlu mendapat perhatian khusus dari pemerintah. Rachmat et al., (2023) mengungkapkan bahwa dengan adanya keterlibatan masyarakat dalam pengawasan dan penyelenggaraan pelayanan publik cenderung lebih dominan di daerah perkotaan dibandingkan pedesaan akibat perbedaan akses terhadap infrastruktur dan teknologi. Hal ini menyebabkan masyarakat di daerah terpencil sering kali tidak mendapatkan layanan yang memadai.

Tantangan lainnya adalah adanya konflik regulasi antara UU No. 25 Tahun 2009 dengan sejumlah kebijakan lain seperti UU Cipta Kerja, yang sering kali memberikan tekanan berbeda terhadap prioritas pelayanan publik. Susetio & Iftitah (2021) mencatat bahwa pelaksanaan UU ini sering kali berbenturan dengan regulasi lain, seperti UU Cipta Kerja, yang memberikan tekanan berbeda terhadap prioritas pelayanan publik. Konflik kebijakan semacam ini menunjukkan bahwa harmonisasi regulasi masih menjadi isu krusial yang perlu diatasi. Secara keseluruhan, meskipun UU No. 25 Tahun 2009 telah memberikan kerangka hukum yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, tantangan-tantangan tersebut menunjukkan bahwa upaya perbaikan harus terus dilakukan secara berkelanjutan agar tujuan utama dari undang-undang ini dapat tercapai secara optimal di seluruh wilayah Indonesia.

Meskipun terdapat sejumlah keberhasilan, implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tidak luput dari adanya berbagai tantangan. Masih rendahnya kapasitas dan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan regulasi atau ketentuan perundangan yang berlaku merupakan salah satu tantangan yang dihadapi. Sebayang et al., (2022) mencatat bahwa reformasi birokrasi masih menjadi pekerjaan rumah besar, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di daerah. Birokrasi yang lamban, kurang responsif, dan tidak transparan masih menjadi keluhan utama masyarakat.

Tantangan lainnya adalah ketimpangan kualitas pelayanan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Rachmat et al., (2023) mengungkapkan bahwa partisipasi masyarakat perkotaan dalam pelayanan publik jauh lebih tinggi dibandingkan dengan partisipasi

masyarakat yang tinggal di pedesaan. Hal ini disebabkan oleh perbedaan akses terhadap infrastruktur dan teknologi, yang membuat masyarakat di daerah terpencil sering kali tidak mendapatkan pelayanan yang memadai.

Dalam konteks kebijakan pelayanan publik, Susetio & Iftitah (2021) mencatat bahwa pelaksanaan UU ini sering kali berbenturan dengan regulasi lain, seperti UU Cipta Kerja, yang memberikan tekanan berbeda terhadap prioritas pelayanan publik. Konflik kebijakan semacam ini menunjukkan bahwa harmonisasi regulasi masih menjadi isu krusial yang perlu diatasi.

Untuk mengatasi kesenjangan dan tantangan tersebut, sejumlah strategi perlu dilakukan. Pertama, peningkatan kapasitas aparatur menjadi prioritas utama. Sebayang et al., (2022) menyarankan reformasi birokrasi yang lebih komprehensif, termasuk pelatihan bagi aparatur untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009. Perlu adanya percepatan dari pemerintah dalam pemerataan infrastruktur teknologi agar dapat memastikan bahwa layanan berbasis digital dapat dengan mudah diakses oleh seluruh masyarakat, termasuk di daerah terpencil. (Mamonto et al., 2022) menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi "Kinalang" dapat menjadi model bagi pemerintah daerah lainnya untuk mengembangkan sistem serupa yang sesuai dengan kebutuhan lokal. Kemudian harmonisasi regulasi menjadi langkah penting untuk mengatasi konflik kebijakan. Susetio & Iftitah (2021) menekankan perlunya kajian lintas sektor untuk memastikan bahwa kebijakan pelayanan publik tidak saling bertentangan dan dapat berjalan secara sinergis. Selanjutnya, partisipasi masyarakat perlu terus ditingkatkan. Rachmat et al., (2023) mencatat bahwa partisipasi masyarakat dapat menjadi penggerak utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah perlu memberikan ruang yang lebih besar bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik.

Dampak Perubahan UU terhadap Masyarakat

Perubahan undang-undang (UU) dalam bidang pelayanan publik memiliki dampak signifikan terhadap masyarakat, baik secara

secara eksplisit maupun implisit. Salah satu dampak paling nyata dari perubahan tersebut adalah terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat. Dengan adanya revisi atau pembaharuan dalam regulasi, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Sebagai contoh, reformasi regulasinya sudah tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan dasar hukum yang jelas bagi masyarakat untuk menuntut layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Hendriana et al., (2022) menyoroti bahwa peningkatan kualitas layanan menjadi salah satu dampak langsung dari penerapan UU yang menekankan pada pentingnya standar pelayanan, prosedur yang jelas, dan evaluasi.

Namun, dampak perubahan UU terhadap kualitas pelayanan publik tidak selalu berjalan mulus. Dalam konteks implementasi di daerah, terdapat tantangan besar terkait kapasitas penyelenggara layanan yang sering kali tidak seimbang antara daerah perkotaan dan pedesaan. Sebayang et al., (2022) mencatat bahwa reformasi birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik masih menghadapi hambatan struktural dan kultural, seperti minimnya kapabilitas sumber daya manusia (SDM) dan keterbatasan teknologi di daerah terpencil. Meskipun demikian, dengan adanya regulasi yang lebih terperinci, masyarakat kini memiliki alat untuk meminta pertanggungjawaban penyelenggara layanan.

Dampak perubahan UU tidak hanya dirasakan melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, juga memberikan dampak positif yang lebih besar bagi masyarakat. Salah satu manfaat yang diharapkan adalah kemudahan akses terhadap layanan yang lebih inklusif. Dalam penelitian Mamonto et al., (2022), pengembangan aplikasi berbasis elektronik seperti "Kinalang" menunjukkan bahwa teknologi dapat menjadi alat untuk menjembatani kesenjangan antara masyarakat dan penyelenggara layanan. Aplikasi semacam ini memberikan kemudahan akses informasi dan layanan tanpa harus melalui proses birokrasi yang panjang.

Bagi masyarakat, perubahan regulasi juga menjadi peluang untuk memperkuat posisi mereka sebagai pihak yang dilayani. Nurmandi et al., (2021) menekankan bahwa pendekatan model demokrasi dalam pelayanan publik

memungkinkan masyarakat untuk berperan lebih aktif dalam menentukan kebijakan pelayanan. Dalam konteks ini, perubahan UU dapat menjadi alat untuk membangun kesadaran masyarakat terhadap hak-hak mereka, sekaligus mendorong keterlibatan masyarakat yang lebih besar dalam proses pelayanan publik.

Selain masyarakat, manfaat perubahan UU juga dirasakan oleh birokrasi. Dengan adanya standar yang lebih jelas dan panduan pelaksanaan yang terstruktur, penyelenggara layanan dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif. Sebayang et al., (2022) mencatat bahwa reformasi birokrasi yang didorong oleh perubahan regulasi membuka peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam penyelenggaraan pelayanan. Dampaknya, tidak terbatas pada kualitas layanan, namun juga pada citra birokrasi di mata masyarakat.

Dampak perubahan UU terhadap pihak terkait lainnya, seperti sektor swasta dan organisasi non-pemerintah (NGO), juga tidak bisa diabaikan. Mahardhani (2022) mencatat bahwa selama pandemi COVID-19, sinergi antara pemerintah, sektor swasta, dan NGO menjadi kunci keberhasilan dalam penyelenggaraan layanan publik, terutama di bidang pendidikan. Perubahan UU yang mendorong kolaborasi lintas sektor memungkinkan semua pihak untuk berkontribusi dalam optimisasi dan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu dampak jangka panjang yang diharapkan dari perubahan UU adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepercayaan masyarakat merupakan elemen penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah sebagai penyelenggara atau penyedia layanan dan masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan. Rachmat et al., (2023) menyoroti bahwa kepercayaan dapat dibangun melalui keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Dengan keterlibatan aktif masyarakat, pemerintah dapat menunjukkan komitmen terhadap transparansi dan akuntabilitas, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik.

Namun, membangun kepercayaan masyarakat tidak selalu mudah. Salah satu tantangan utama adalah menghadapi stigma

negatif yang telah melekat pada birokrasi, seperti ketidakefisienan dan korupsi. Fadli & Fadhilah (2021) mencatat bahwa untuk mengatasi hal ini, pemerintah perlu menghadirkan inovasi dalam pelayanan yang memberikan dampak langsung yang dirasakan oleh masyarakat, sekaligus meningkatkan efisiensi. Sebagai contoh, penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi dapat menjadi langkah awal untuk menghilangkan praktik-praktik yang tidak transparan dalam proses pelayanan.

Kepercayaan masyarakat juga dapat ditingkatkan melalui pemberian pelayanan yang konsisten dan merata di seluruh wilayah. Alyasin (2022) mencatat bahwa ketimpangan dalam pelayanan sering kali menjadi penyebab utama menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, perubahan UU harus mampu menjawab tantangan ini dengan mendorong pemerataan kualitas pelayanan, baik di perkotaan maupun di daerah terpencil.

Selain itu, pemerintah perlu memastikan bahwa setiap perubahan UU disosialisasikan dengan baik kepada masyarakat. Sebayang et al. (2022) menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif dalam proses implementasi regulasi. Tanpa pemahaman yang cukup dari masyarakat, perubahan UU hanya akan menjadi kebijakan di atas kertas tanpa dampak nyata di lapangan. Oleh karena itu, upaya membangun kepercayaan masyarakat juga harus mencakup strategi komunikasi yang melibatkan berbagai pihak, termasuk media, tokoh masyarakat, dan organisasi lokal.

Dengan demikian, dampak perubahan UU terhadap masyarakat sangat kompleks dan beragam. Di satu sisi, ada peningkatan kualitas layanan dan aksesibilitas; di sisi lain terdapat tantangan terkait implementasi dan kesenjangan antara harapan regulasi dengan kenyataan di lapangan. Oleh karena itu, penting bagi semua pemangku kepentingan untuk bekerja sama dalam mengatasi tantangan ini demi tercapainya tujuan bersama yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas.

Secara keseluruhan, transformasi undang-undang tentang pelayanan publik tidak hanya sekadar perubahan regulatif tetapi juga merupakan langkah strategis menuju pembaruan sistematis dalam penyelenggaraan pemerintahan

yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan rakyat. Melalui pendekatan inklusif dan kolaboratif antara pemerintah dengan berbagai elemen sosial lainnya, diharapkan hasil dari perubahan tersebut dapat dirasakan secara nyata oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Dengan demikian pula, evaluasi berkelanjutan terhadap implementasi undang-undang harus dilakukan secara rutin agar setiap kebijakan baru dapat disesuaikan dengan perkembangan zaman serta kebutuhan aktual dari masyarakat Indonesia saat ini dan masa depan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa UU No. 25 Tahun 2009 telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dalam aspek transparansi dan akuntabilitas. Namun, masih terdapat tantangan dalam pemerataan implementasi kebijakan, terutama terkait disparitas antarwilayah dan keterbatasan infrastruktur. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan kebijakan yang lebih komprehensif, termasuk optimalisasi regulasi turunan seperti Peraturan Pemerintah (PP) serta peningkatan kapasitas SDM dan infrastruktur teknologi untuk mendukung efektivitas implementasi regulasi ini di seluruh wilayah Indonesia.

Perubahan undang-undang dalam bidang pelayanan publik, khususnya melalui regulasi seperti UU No. 25 Tahun 2009, memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat, birokrasi, dan pihak-pihak terkait. Dalam lebih dari satu dekade implementasinya, tujuan dari perubahan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih responsif, transparan, dan inklusif. Masyarakat sebagai penerima manfaat utama merasakan dampak positif berupa akses layanan yang lebih mudah dan berorientasi pada kebutuhan mereka. Sebagaimana dicatat oleh Hendriana et al., (2022), standar pelayanan yang jelas memberikan masyarakat kemampuan untuk menuntut pelayanan yang berkualitas sesuai dengan hak mereka. Namun, keberhasilan ini tidak terjadi tanpa hambatan. Tantangan utama seperti ketimpangan pelayanan antara daerah perkotaan dan pedesaan, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM), dan kendala teknologi di daerah terpencil menunjukkan

bahwa masih ada pekerjaan rumah besar bagi pemerintah.

Manfaat yang diharapkan dari perubahan undang-undang tidak hanya terbatas pada meningkatnya kualitas pelayanan publik, tetapi juga membuka ruang bagi partisipasi masyarakat didalam proses penyelenggaraan layanan. Nurmandi et al., (2021) menyebutkan bahwa pendekatan partisipatif yang didorong oleh regulasi memungkinkan masyarakat memiliki suara dalam menentukan kebijakan dan evaluasi layanan. Hal ini tidak hanya memberdayakan masyarakat, tetapi juga mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih adil dan relevan dengan kebutuhan lokal. Di sisi lain, reformasi regulasi memberikan kerangka kerja yang lebih jelas bagi birokrasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya. Sebayang et al., (2022) menyoroti bahwa reformasi birokrasi yang berjalan baik dapat memperbaiki citra pemerintah, yang selama ini kerap dikritik karena ketidakefisienan dan minimnya inovasi.

Salah satu manfaat penting dari perubahan UU adalah terciptanya peluang kolaborasi lintas sektor. Pemerintah, sektor swasta, dan organisasi non-pemerintah (NGO) dapat bekerja sama untuk menciptakan layanan yang lebih inovatif dan inklusif. Contoh nyata terlihat dalam sektor pendidikan selama pandemi COVID-19, di mana sinergi antar pihak menjadi kunci keberhasilan pelayanan (Mahardhani, 2022). Aplikasi berbasis elektronik, seperti yang diuraikan oleh (Mamonto et al., 2022), juga menjadi solusi untuk mempercepat pelayanan dan meminimalkan kendala geografis. Dengan demikian, regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi menjadi elemen penting dalam mengatasi berbagai hambatan dalam pelayanan publik.

Meskipun demikian, upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tetap menjadi tantangan besar. Kepercayaan ini dapat ditingkatkan melalui penyelenggaraan layanan yang konsisten, transparan, dan merata di seluruh wilayah. Alyasin (2022) mengingatkan bahwa ketimpangan pelayanan menjadi salah satu penyebab utama ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Regulasi yang disusun harus mampu merespons berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan

pendekatan yang lebih komprehensif. Tidak hanya memastikan adanya standar yang jelas, tetapi juga mengedepankan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan pemerataan infrastruktur dan kapasitas SDM. Peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan, pemanfaatan teknologi untuk mendukung efektivitas layanan, serta kebijakan yang mendorong inovasi di sektor publik menjadi langkah penting agar layanan yang diberikan semakin optimal, adil, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terutama di daerah terpencil. Selain itu, pemerintah perlu memastikan bahwa setiap perubahan regulasi disosialisasikan dengan baik kepada masyarakat. Sebayang et al., (2022) menegaskan bahwa komunikasi yang efektif menjadi kunci agar masyarakat memahami dan mendukung implementasi regulasi. Tanpa strategi komunikasi yang baik, perubahan UU hanya akan menjadi kebijakan di atas kertas tanpa dampak nyata di lapangan.

Upaya lain untuk membangun kepercayaan masyarakat adalah dengan menghadirkan inovasi pelayanan yang memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Fadli & Fadhilah (2021) menunjukkan bahwa teknologi informasi, seperti sistem digitalisasi pelayanan, dapat menjadi alat untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat mengurangi praktik korupsi dan ketidakefisienan yang selama ini menjadi masalah utama dalam birokrasi. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan juga menjadi langkah strategis untuk menunjukkan komitmen pemerintah terhadap prinsip demokrasi dan keadilan sosial (Rachmat et al., 2023).

DAFTAR PUSTAKA

- Alyasin, U. M. (2022). *Kewenangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Dalam Revitalisasi Taman Monas Berdasarkan Kepres No.25 Tahun 1995 Tentang Pembangunan Kawasan Medan Merdeka Di Wilayah Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta*. Universitas Pasundan.
- Dirkareshza, R., Ardiantor, A., & Pradana, R. (2021). *Penafsiran Hukum (Legal Interpretations) Terhadap Undang-Undang*

Urgensi Perubahan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
(Miracle Christiana, Erna Herawati, Ufa Anita Afrilia)

- Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Demi Masyarakat Yang Sejahtera, Adil, dan Makmur (Welfare State) (Standpoint Usul Perubahan Terhadap UU Pelayanan Publik). *Reformasi Hukum*, 25(2), 127–146. <https://doi.org/10.46257/jrh.v25i2.202>
- Ditjen Aptika. (2024). Horizon Pembangunan Digital Indonesia 2025 – 2030. Diakses dari <https://aptika.kominfo.go.id/wp-content/uploads/2024/11/HORIZON-PEMBANGUNAN-DIGITAL-INDONESIA-2025-%E2%80%93-2030.pdf>
- Ediwijoyo, S. P., Waluyo, A., Nasrullah, H., Yuliyanto, W., & Triana, E. S. (2023). Menciptakan Pelayanan Prima di Desa Kebakalan Kecamatan Karanggayam Kebumen. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(1), 31–41. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v4i1.1137>
- Fadli, W., & Fadhilah, M. R. (2021). Analisis Inovasi dalam Upaya Mempermudah Capaian Kinerja dan Data Potensi Kinerja Daerah Perkotaan. *Jurnal Studi Inovasi*, 1(1), 7–15. <https://doi.org/10.52000/jsi.v1i1.9>
- Hendriana, T. I., Werdiningsih, R., Samsara, L., & Dkk. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Kurniawan, T. (2022). Urgensi Pengesahan Rancangan Undang Undang Perlindungan Data Pribadi Dalam Digitalisasi Pelayanan Publik Guna Mewujudkan Smart Government. *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal*, 2(2), 264–281. <https://doi.org/10.15294/ipmhi.v2i2.55032>
- Latuheru, J. J. (2021). Smart governance di halmahera utara sebagai upaya inovasi pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Jurnal Politico*, 10(3), 1–8.
- Mahardhani, A. J. (2022). Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Pada Pandemi Covid-19. *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 137–155. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i2.3522>
- Mamonto, S. I. P., Rachman, I., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu). *Jurnal Governance*, 2(1), 1–14.
- Nurkhatimah, Jafar, U., & Anis, M. (2021). Kedudukan Dan Peran Ombudsman Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Tela'ah Fiqh Siyasah). *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasah Syar'Iyyah*, 2(3), 583–598. <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/siyasatuna/article/view/23889>
- Nurmandi, A., Muhammad Lutfi, Sumardi, S., & Zuly Qodir. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.253>
- Pati, B., Ferdian, K. J., & Rahman, B. (2022). Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Terhadap Aplikasi Smart in PIRT Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka. *Jurnal Trias Politika*, 6(2), 245–263. <https://doi.org/10.33373/jtp.v6i2.4600>
- Rachmat, R., Sutrisno, E., & Silitonga, M. S. (2023). Strategi Implementasi Kebijakan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (PermenPANRB nomor 16 tahun 2017). *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 5(2), 1–10. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jpap/article/view/687>
- Rahmatia, R. N. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Instansi Daerah Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Lex*, 12(2), 1–13.
- Sebayang, H. S. R., Sihombing, M., & Warjio, W. (2022). Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Karo. *Perspektif*, 11(4), 1476–1486. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i4.7215>
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Capaian EPPD (Evaluasi Peyelegaraan Pemerintah Daerah) Kota Bekasi pada lima tahun Tentunya antisipasi yang dilakukan Kecamatan Rawa. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 4(2), 37–48.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32834/jpapa.v4i2.550>

Susetiyo, W., & Iftitah, A. (2021). Peranan dan Tanggungjawab Pemerintah dalam Pelayanan Kesehatan Pasca Berlakunya UU Cipta Kerja. *Jurnal Supremasi*, 11(2), 92–106.
<https://doi.org/10.35457/supremasi.v11i2.1648>

Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24815/jim.v8i2.24833>