

# **MEMAHAMI HAK DAN KEWAJIBAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN NGAWI**



Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang secara langsung berdampak pada kesejahteraan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Ngawi terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai inovasi, salah satunya melalui penerapan “INVERSI MPP” di Mal Pelayanan Publik. Inovasi ini dirancang untuk mempercepat proses verifikasi

dan registrasi layanan secara lebih efektif, transparan, dan terintegrasi. Keberhasilan tersebut terbukti dengan diraihnya Anugerah Kovablik 2025, yang menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas.

Selain inovasi berbasis teknologi, peningkatan kualitas pelayanan juga didukung oleh penguatan sumber daya manusia aparatur, termasuk peran ASN dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Di tengah tantangan fiskal akibat penurunan pendapatan transfer pusat tahun 2026, Pemerintah Kabupaten Ngawi tetap memprioritaskan pelayanan publik sebagai program strategis. Oleh karena itu, pemahaman terhadap Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik menjadi penting sebagai landasan hukum dalam menjamin pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

## **HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT**

Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki berbagai hak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, mengetahui dan mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, serta mendapatkan kepastian hukum atas produk layanan yang diterima. Selain itu, masyarakat juga berhak memperoleh tanggapan atas pengaduan, mendapatkan perlindungan dalam pelayanan, serta

menyampaikan saran maupun keberatan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Di sisi lain, masyarakat juga memiliki kewajiban untuk mendukung kelancaran pelayanan publik, seperti mematuhi persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan, menjaga sarana dan prasarana pelayanan, serta berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan. Keseimbangan antara hak dan kewajiban ini menjadi penting agar pelayanan publik dapat berjalan secara tertib, efektif, dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

### **HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA**

Penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 21, antara lain menyusun dan menetapkan standar pelayanan, memberikan jaminan kepastian hukum atas produk layanan, serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Penyelenggara juga wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai asas penyelenggaraan pelayanan publik, menyampaikan informasi pelayanan, serta menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat secara tepat. Selain itu, penyelenggara berkewajiban memastikan adanya pertanggungjawaban dalam pelaksanaan pelayanan, termasuk ketika terjadi perubahan jabatan pelaksana.

Selain kewajiban, penyelenggara juga memiliki hak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hak tersebut meliputi memberikan pelayanan tanpa adanya hambatan dari pihak yang tidak berwenang, melakukan kerja sama dengan pihak lain, serta mengelola anggaran pembiayaan pelayanan publik. Penyelenggara juga berhak melakukan pembelaan terhadap pengaduan atau gugatan yang tidak sesuai dengan fakta, serta menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya hak dan kewajiban tersebut, penyelenggara memiliki landasan yang kuat dalam menjalankan pelayanan secara profesional dan akuntabel.

### **KEWAJIBAN DAN INTEGRITAS PELAKSANA**

Pelaksana sebagai ujung tombak pelayanan memiliki peran penting dalam memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pelaksana wajib menjalankan tugas sesuai dengan penugasan, bertanggung jawab atas hasil pelayanan, serta memberikan informasi yang diperlukan kepada masyarakat. Selain itu, pelaksana juga dituntut untuk melakukan evaluasi dan pelaporan kinerja secara berkala guna memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Di samping itu, pelaksana harus menjaga integritas dan profesionalitas dalam menjalankan tugasnya dengan menghindari tindakan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan atau penyimpangan pelayanan. Pelaksana juga tidak diperkenankan menerima imbalan dalam bentuk apa pun yang berkaitan dengan pelayanan, serta wajib mematuhi ketentuan yang berlaku agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik tetap terjaga.

## **STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Standar pelayanan merupakan pedoman utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus disusun dan ditetapkan oleh penyelenggara. Standar ini mencakup berbagai aspek seperti persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, serta biaya pelayanan. Kejelasan standar pelayanan memberikan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh layanan, sekaligus menjadi acuan bagi penyelenggara dalam menjalankan tugas secara konsisten.

Selain itu, standar pelayanan juga harus dipublikasikan agar dapat diketahui oleh masyarakat secara luas. Dengan adanya keterbukaan informasi tersebut, masyarakat dapat memahami alur pelayanan serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaannya. Hal ini mendorong terciptanya transparansi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

## **IKM DAN PENGADUAN**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi salah satu instrumen penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Melalui IKM, penyelenggara dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sehingga dapat menjadi dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan. Pengukuran ini mencerminkan sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat.

Di sisi lain, pengaduan masyarakat juga memiliki peran penting sebagai sarana penyampaian keluhan, kritik, maupun saran terhadap pelayanan. Penyelenggara dan pelaksana wajib menindaklanjuti setiap pengaduan secara tepat sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan. Dengan adanya pengelolaan pengaduan yang baik, pelayanan publik dapat terus diperbaiki secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hasil dari sinergi antara masyarakat, penyelenggara, dan pelaksana dalam menjalankan peran serta tanggung jawabnya masing-

masing. Pemahaman terhadap hak dan kewajiban masyarakat, kewajiban dan hak penyelenggara, serta integritas pelaksana menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan yang tertib, transparan, dan akuntabel. Selain itu, keberadaan standar pelayanan yang jelas serta keterbukaan informasi turut memberikan kepastian dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Di sisi lain, pengukuran melalui Indeks Kepuasan Masyarakat dan pengelolaan pengaduan menjadi instrumen penting dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan adanya partisipasi aktif masyarakat serta komitmen pemerintah daerah dalam melakukan perbaikan, diharapkan pelayanan publik di Kabupaten Ngawi dapat terus berkembang dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

**Sumber :**

- Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik
- Nur Syaifudin. “Dengan ‘inversi MPP’, Pemkab Ngawi Sabet Anugerah KOVABLIK 2025”. *Harian Bangsa*. 15 Desember 2025.