



DARI KEPATUHAN ADMINISTRATIF KE PEMENUHAN HAK WARGA: STUDI FENOMENOLOGI PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA PEMERINTAH KOTA MATARAM

Muhamad Rosyid Rido^{a1*}, Rahmat Hidayat^{b2}, Iwan Tanjung Sutarna^{c3}

^{1,2}Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka, Jl. Pd. Cabe Raya, Pd. Cabe Udik, Kota Tangerang Selatan, 15437, Indonesia

³Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Jl. KH Ahmad Dahlan No.1, PAGESANGAN, Mataram, 83115, Indonesia

korespondensi penulis : ridho0729@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 05-02-2026

Disetujui: 28-03-2026

Dipublikasikan: 29-03-2026

Kata Kunci:

1. Pelayanan publik
2. Standar pelayanan
3. Partisipasi masyarakat
4. Pendekatan hak

Keywords:

1. *Public Service*
2. *Service standards*
3. *Public participation*
4. *Rights-based approach*

ABSTRAK

Abstrak: Penyusunan dan penetapan standar pelayanan mewajibkan pelibatan partisipasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi bentuk dan kualitas partisipasi serta menjelaskan peran masyarakat dalam proses tersebut melalui perspektif *New Public Service* dan pendekatan pelayanan publik berbasis hak. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan strategi fenomenologi untuk menggali pengalaman aparatur, pengguna layanan, akademisi, dan LSM pada sektor perizinan dan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun partisipasi telah diatur secara normatif, praktiknya masih bersifat simbolik karena substansi standar ditentukan secara terpusat melalui OSS dan NSPK berbasis KBLI. Sentralisasi kewenangan menimbulkan ketidakseimbangan antara tanggung jawab pelayanan dan otoritas daerah, sementara keterbatasan SDM dan anggaran melemahkan kapasitas analitis serta tindak lanjut partisipasi. Akibatnya, standar pelayanan lebih berfungsi sebagai dokumen administratif daripada kontrak sosial yang dialogis dan kolaboratif. Penelitian ini berkontribusi pada penguatan perumusan kebijakan pelayanan publik yang lebih partisipatif, kontekstual, dan berorientasi pada pemenuhan hak warga.

Abstract: The formulation and establishment of service standards require public participation. This study explores the forms and quality of participation and examines the role of citizens through the perspectives of *New Public Service* and a rights-based approach. Using a qualitative phenomenological method, it captures the experiences of government officials, service users, academics, and NGOs in the licensing and health sectors. The findings show that although participation is formally mandated, it remains largely symbolic because the substance of the standards is centrally determined through OSS and NSPK based on KBLI. This centralization creates an imbalance between local service responsibilities and regional authority, while limited human resources and budgets weaken analytical capacity and the follow-up of participatory inputs. As a result, service standards function more as administrative documents than as dialogic and collaborative social contracts, underscoring the need for more participatory, contextual, and rights-oriented public service policies.

PENDAHULUAN

Standar pelayanan merupakan instrumen utama dalam menjamin kepastian hak warga atas layanan dari negara karena memuat hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan sebagai bentuk kontrak pelayanan yang akuntabel (Denhardt & Denhardt, 2015; Fitri & Indiyastutik, 2014). Standar pelayanan diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana dalam proses penyusunan dan penetapan standar pelayanan wajib melibatkan partisipasi masyarakat.

Tujuan dari standar pelayanan adalah memberikan kepastian tentang jangka waktu pelayanan, persyaratan, biaya/tarif, mekanisme dan prosedur yang jelas dan transparan, akses bagi masyarakat berkebutuhan khusus (disabilitas) dan pengelolaan pengaduan sebagai umpan balik dalam mengawasi

penyelenggaraan pelayanan publik (Kriswahyu, 2017). Standar pelayanan berfungsi sebagai parameter yang digunakan untuk pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus menjadi dasar evaluasi kualitas pelayanan. Standar ini menunjukkan tanggung jawab serta komitmen dari pihak penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah dijangkau, dengan biaya yang wajar, dan dapat dievaluasi secara objektif. Dengan demikian, standar pelayanan berfungsi sebagai rujukan operasional dalam sistem tata kelola pelayanan publik (Winengan, 2021).

Namun, dalam praktik administrasi pemerintahan daerah, standar pelayanan kerap direduksi menjadi dokumen kepatuhan administratif yang disusun secara internal oleh organisasi perangkat daerah, sehingga lebih berorientasi pada pemenuhan prosedur daripada pemenuhan hak warga (Dwiyanto, 2017). Kondisi ini menyebabkan standar pelayanan kehilangan fungsi deliberatifnya sebagai kontrak sosial antara negara dan warga, yang dalam perspektif *New Public Service* seharusnya dibangun melalui proses dialogis dan kolaboratif (Ansell & Gash, 2008; Denhardt & Denhardt, 2000). Konsep *New Public Service* yang dikembangkan oleh (Denhardt & Denhardt, 2000) menekankan bahwa pelayanan publik bukan sekadar respons birokrasi terhadap permintaan masyarakat, tetapi merupakan proses kolaboratif antara aparatur publik dan warga negara sebagai mitra strategis dalam perumusan kebijakan layanan.

pendekatan berbasis hak (*rights-based approach*) menjadi penting dalam kajian pelayanan publik, terutama setelah diintegrasikannya prinsip partisipasi bermakna, non-diskriminasi, dan akuntabilitas yang di gagas oleh United Nations Development Programme (UNDP, 2006). Hal ini pun telah diakomodasi dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU ini secara eksplisit memberi ruang bagi hak masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyusunan standar pelayanan, serta mewajibkan penyelenggara layanan menyediakan pelayanan khusus bagi kelompok rentan (Fitri & Indiyastutik, 2014).

Namun belakangan ini muncul fenomena penguatan sentralisasi melalui kebijakan nasional seperti *Online Single Submission* (OSS) dan Standar Pelayanan Minimum (SPM), yang mengubah struktur kewenangan pelayanan di daerah. Sentralisasi kebijakan pelayanan publik yang dilakukan melalui Standar Pelayanan Minimum (SPM) di sektor kesehatan dan pengaturan perizinan dalam *omnibus law* seperti Undang-Undang Cipta Kerja dengan memberikan otoritas untuk menetapkan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) yang harus dijadikan acuan oleh pemerintah daerah dalam proses perumusan kebijakan, menunjukkan adanya dualisme kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah, yang dapat mengurangi ruang partisipasi masyarakat dalam konteks lokal (Maulana, et al., 2023; Ramadhani, et al., 2024; Rishan & Nika, 2022). Meskipun sentralisasi dimaksudkan untuk menjamin keseragaman layanan, tanpa mekanisme partisipatif yang memadai, kebijakan ini berpotensi menghasilkan prosedur administratif dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan yang jauh dari kebutuhan riil warga, khususnya di daerah.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa berbagai kajian mengenai standar pelayanan publik, menunjukkan bahwa proses penyusunan dan penetapannya di tingkat daerah masih cenderung bersifat administratif dan internal birokrasi. Keterlibatan masyarakat umumnya terbatas pada tahap pengaduan atau survei kepuasan layanan, sementara partisipasi dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan secara

substantif masih belum dilakukan kajian (Irfan, et al., 2022; Magdalena, et al., 2023; Sari, et al., 2022). Fokus penelitian terdahulu lebih banyak diarahkan pada keberadaan dokumen standar pelayanan, tingkat kepatuhan terhadap regulasi, atau kualitas output layanan, dibandingkan pada proses deliberatif yang melibatkan warga sebagai pemangku kepentingan utama (Doni, et al., 2023; Rahayu, et al., 2022; Salbiah, et al., 2020).

Penelitian ini menyoroti hal baru dalam praktik partisipasi masyarakat pada penyusunan dan penetapan standar pelayanan masyarakat di Kota Mataram, yang masih bersifat simbolik meskipun diatur di dalam regulasi. Keunikannya ada pada fokus pada dualisme kewenangan antara pusat dan daerah, keterbatasan kapasitas SDM, dan peran Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai sarana partisipasi. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya menekankan kepatuhan prosedur atau kualitas layanan, penelitian ini melihat struktur dan konsep partisipasi, sehingga memberi pemahaman yang lebih jelas dan praktis untuk memperkuat partisipasi yang bermakna serta standar pelayanan yang lebih inklusif dan dialogis. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pemerintah daerah dalam merancang standar pelayanan yang lebih partisipatif, akuntabel, dan inklusif, sekaligus mendorong peningkatan kepatuhan terhadap regulasi pelayanan publik. Berikutnya juga menjadi rujukan dalam memperkuat mekanisme pengawasan, serta membangun hubungan yang lebih kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi fenomenologi untuk memahami pengalaman aktor yang terlibat dalam proses penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik (Creswell, 2017; Mohammed, et al., 2026). Penelitian dilakukan pada layanan dasar kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Mataram dan layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram. Kota Mataram menjadi lokasi penelitian karena kedudukannya sebagai ibu kota Provinsi NTB yang menjadi salah satu pusat penyelenggaraan pelayanan publik di daerah. Informan dipilih secara purposive (Sugiyono, 2019), yaitu penyelenggara layanan, pengguna layanan, akademisi, serta perwakilan Lembaga Swadaya Masyarakat yang pernah terlibat dalam proses penyusunan dan penetapan standar pelayanan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan studi dokumen terhadap regulasi, dokumen standar pelayanan, serta dokumen kebijakan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Data yang diperoleh dianalisis secara tematik dengan mengidentifikasi pengalaman informan, mengelompokkan makna yang muncul, dan merumuskan tema-tema utama yang menjelaskan proses partisipasi masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan. Untuk menguji keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan informasi dari berbagai informan serta mengaitkannya dengan dokumen kebijakan yang relevan (Creswell, 2017). Proses konfirmasi kepada informan juga dilakukan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan pengalaman yang disampaikan, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kerangka regulasi dan implementasi standar pelayanan

Secara normatif, penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik di Kota Mataram telah memiliki dasar hukum yang kuat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan melibatkan partisipasi masyarakat. Ketentuan tersebut kemudian diperkuat melalui Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik yang mengatur kewajiban perangkat daerah untuk menetapkan standar pelayanan secara transparan, partisipatif, dan non-diskriminatif. Dalam regulasi tersebut, partisipasi masyarakat ditempatkan sebagai salah satu prinsip utama dalam proses penyusunan standar pelayanan.

Namun demikian, jika dilihat berdasarkan wawancara narasumber dan dari dokumen standar pelayanan yang tersedia pada perangkat daerah, implementasi prinsip partisipatif masih menunjukkan keterbatasan. Pada sektor perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram telah menetapkan beberapa standar pelayanan yang diselaraskan dengan sistem *Online Single Submission* (OSS). Sistem OSS sendiri merupakan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang diatur secara nasional melalui pendekatan perizinan berbasis risiko. Dalam sistem ini, alur proses, persyaratan, serta klasifikasi usaha telah ditentukan melalui Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) serta Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) diatur melalui Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko. Akibatnya, ruang bagi pemerintah daerah untuk melakukan perubahan substansi standar pelayanan menjadi sangat terbatas karena sebagian besar proses pelayanan telah ditetapkan secara terpusat.

Kondisi yang relatif sama juga terlihat pada sektor pelayanan kesehatan. Dinas Kesehatan Kota Mataram menjalankan pelayanan berdasarkan ketentuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat melalui peraturan yang diterbitkan oleh kementerian kesehatan. Standar tersebut mengatur secara rinci jenis pelayanan dasar, indikator kinerja, serta target pelayanan yang harus dicapai oleh pemerintah daerah. Dengan demikian, standar pelayanan kesehatan di daerah pada dasarnya merupakan implementasi dari kebijakan nasional yang bersifat seragam, sehingga ruang penyesuaian terhadap kebutuhan lokal menjadi terbatas.

Mekanisme partisipasi dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, mekanisme partisipasi masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan di Kota Mataram dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik. Forum ini dirancang sebagai ruang komunikasi dan dialog antara penyelenggara layanan dan masyarakat untuk memberikan masukan terhadap standar pelayanan yang akan ditetapkan. Namun, berdasarkan hasil wawancara dan telaah dokumen kegiatan dan laporan pelaksanaan forum, keterlibatan masyarakat dalam proses tersebut masih bersifat terbatas.

Pelaksanaan FKP pada sektor perizinan baru pertama kali dilakukan pada tahun 2025 yang difokuskan pada pembahasan sejumlah standar pelayanan tertentu. Sebagian besar proses perizinan telah mengikuti standar yang ditetapkan dalam sistem OSS sehingga pembahasan dalam forum lebih banyak berkaitan dengan aspek teknis pelayanan, seperti sarana pendukung layanan dan proses operasional sistem. Hal ini menunjukkan bahwa ruang partisipasi yang tersedia belum sepenuhnya memengaruhi substansi standar pelayanan yang telah ditentukan melalui kebijakan nasional.

Selain itu, keterbatasan representasi peserta forum juga memengaruhi kualitas partisipasi yang terjadi. Dokumen pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa peserta yang terlibat umumnya berasal dari unsur Pemerintah Kota Mataram, perwakilan organisasi pelaku usaha, dan perwakilan organisasi profesi. Keterlibatan kelompok masyarakat lain seperti akademisi, organisasi masyarakat sipil, maupun kelompok rentan (disabilitas) masih relatif terbatas. Berdasarkan wawancara dari informan DPMPTSP Kota Mataram, peserta yang diundang dalam FKP tersebut dibatasi karena dipengaruhi oleh keterbatasan anggaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme partisipasi yang ada belum sepenuhnya mencerminkan prinsip partisipasi yang inklusif sebagaimana ditekankan dalam pendekatan pelayanan publik berbasis hak.

Bahkan Dinas Kesehatan Kota Mataram belum pernah melibatkan masyarakat dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan. Standar pelayanan yang disusun selama ini hanya didiskusikan secara internal. Kondisi ini berkaitan erat dengan posisi kelembagaan Dinas Kesehatan yang berada dalam dua rezim pemerintahan sekaligus, yaitu sebagai perangkat daerah dan sebagai pelaksana urusan wajib pelayanan dasar yang norma, standar, prosedur, dan kriterianya ditetapkan oleh pemerintah pusat. Standar pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, termasuk Standar Pelayanan Minimal (SPM), telah ditentukan secara rinci melalui peraturan perundang-undangan dan regulasi teknis kementerian, sehingga pemerintah daerah tidak memiliki ruang untuk menyusun ulang ataupun mengubah substansi standar pelayanan

Kewenangan daerah dalam sistem pelayanan terintegrasi

Penerapan sistem OSS dan penetapan NSPK secara nasional juga memengaruhi hubungan kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Wawancara dengan informan dari DPMPTSP dan Dinas Kesehatan Kota Mataram menjelaskan, secara administratif, pemerintah daerah masih memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan berdasarkan UU No. 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, termasuk memberikan informasi layanan, memproses permohonan, serta menangani pengaduan masyarakat. Namun demikian, sebagian besar komponen standar pelayanan seperti dasar hukum, produk, persyaratan, mekanisme prosedur, jangka waktu, termasuk pengaturan mengenai proses perizinan, klasifikasi usaha, serta perubahan kebijakan berada pada kewenangan pemerintah pusat.

Kondisi tersebut menciptakan situasi di mana pemerintah daerah tetap bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan di tingkat implementasi, tetapi memiliki ruang kebijakan yang terbatas untuk menyesuaikan standar pelayanan dengan kondisi dan kebutuhan daerah. Ketidakseimbangan antara

tanggung jawab pelayanan dan kewenangan pengambilan keputusan ini berpotensi memengaruhi fleksibilitas pemerintah daerah dalam merespons kebutuhan masyarakat serta dinamika ekonomi di daerah.

Kapasitas kelembagaan dalam penyusunan standar pelayanan

Selain faktor kewenangan, kapasitas kelembagaan juga menjadi faktor penting dalam proses penyusunan dan pengembangan standar pelayanan. Hasil wawancara narasumber, dokumen dan laporan kegiatan FKP menunjukkan bahwa proses penyusunan standar pelayanan di DPMPTSP maupun Dinas Kesehatan Kota Mataram masih menghadapi keterbatasan pada aspek sumber daya manusia dan dukungan anggaran. Keterbatasan ini memengaruhi kemampuan organisasi dalam melakukan evaluasi, pembaruan standar pelayanan, serta pengembangan mekanisme partisipasi masyarakat secara berkelanjutan.

Minimnya kegiatan pelatihan dan pengembangan kompetensi aparatur terkait penyusunan standar pelayanan menunjukkan bahwa kapasitas analitis dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik masih perlu diperkuat. Dalam situasi tersebut, standar pelayanan yang disusun oleh perangkat daerah cenderung lebih bersifat penyesuaian administratif terhadap kebijakan nasional yang telah ditetapkan, daripada hasil proses perumusan kebijakan yang berbasis analisis kebutuhan masyarakat.

Keterbatasan sumber daya manusia dan dukungan anggaran menunjukkan bahwa kapasitas kelembagaan Pemerintah Kota Mataram masih belum memadai untuk mengembangkan standar pelayanan secara adaptif dan berkelanjutan. Minimnya pelatihan membuat aparatur lebih banyak belajar secara mandiri dalam menyusun standar pelayanan. Akibatnya, penyusunan standar pelayanan cenderung hanya menyesuaikan ketentuan administratif yang telah ditetapkan, bukan melalui proses analisis kebijakan yang partisipatif. Kondisi ini juga berdampak pada lemahnya tindak lanjut FKP yang umumnya hanya berhenti pada tahap pencatatan masukan tanpa umpan balik yang jelas maupun integrasi ke dalam kebijakan, sebagaimana disampaikan oleh informan dari pengguna layanan. Dengan demikian, partisipasi masyarakat belum memberikan dampak nyata terhadap perbaikan pelayanan.

Standar pelayanan dalam perspektif pelayanan berbasis hak

Dalam perspektif pelayanan publik berbasis hak (*rights-based approach*), penyusunan standar pelayanan seharusnya tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif, tetapi juga sebagai mekanisme untuk menjamin pemenuhan hak warga negara atas pelayanan publik. Pendekatan ini menekankan pentingnya partisipasi bermakna, transparansi, akuntabilitas, serta inklusivitas dalam proses kebijakan. Warga negara diposisikan sebagai pemegang hak (*rights holder*), sedangkan pemerintah bertindak sebagai pihak yang berkewajiban memenuhi dan melindungi hak tersebut (*duty bearer*).

Untuk menilai sejauh mana praktik penyusunan dan penetapan standar pelayanan di Kota Mataram yang mencerminkan prinsip pelayanan publik yang demokratis dan berbasis hak, temuan penelitian ini dianalisis menggunakan kerangka (*rights-based approach*) berkembang dari integrasi prinsip-prinsip hak asasi manusia ke dalam tata kelola pembangunan yang diperkenalkan oleh (NDP, 2006), serta perspektif *New Public Service* dari (Denhardt & Denhardt, 2000). Kedua pendekatan tersebut menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme administratif, tetapi juga sebagai proses dialogis antara

pemerintah dan warga dalam merumuskan nilai dan kepentingan bersama. Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini membandingkan prinsip pelayanan publik berbasis hak dengan praktik penyusunan dan penetapan standar pelayanan yang berlangsung di Kota Mataram. Perbandingan tersebut dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel. 1 Perbandingan prinsip pelayanan publik berbasis hak dan praktik penyusunan dan penetapan standar pelayanan di Kota Mataram

Prinsip pelayanan publik berbasis hak	Makna konseptual	Praktik dalam penyusunan standar pelayanan di Kota Mataram	Kesenjangan yang ditemukan
Partisipasi bermakna (<i>Meaningful Participation</i>)	Masyarakat dilibatkan secara aktif dalam proses perumusan kebijakan dan memiliki pengaruh terhadap keputusan yang diambil.	Pelibatan masyarakat dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP).	Partisipasi masih bersifat konsultatif dan belum memengaruhi substansi standar pelayanan.
Non-diskriminasi dan inklusivitas	Semua kelompok masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk terlibat dalam proses kebijakan.	Peserta forum umumnya berasal dari unsur pemerintah dan sebagian perwakilan masyarakat atau pelaku usaha.	Keterlibatan kelompok rentan seperti disabilitas, organisasi masyarakat sipil, dan akademisi masih terbatas.
Transparansi	Informasi mengenai kebijakan, proses, dan standar pelayanan dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat.	Informasi mengenai prosedur layanan dan standar pelayanan tersedia melalui dokumen pelayanan dan sistem OSS.	Transparansi lebih menekankan pada penyampaian informasi, belum diikuti dengan mekanisme dialog yang terbuka dalam proses perumusan standar pelayanan.
Akuntabilitas	Pemerintah memiliki kewajiban menjelaskan dan mempertanggungjawabkan kebijakan serta tindak	Pemerintah daerah menampung masukan masyarakat dalam forum konsultasi.	Mekanisme umpan balik dan tindak lanjut terhadap masukan masyarakat belum dilakukan secara sistematis.

	lanjut terhadap masukan masyarakat.		
--	-------------------------------------	--	--

Sumber: Diolah Penulis, 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kerangka regulasi telah mengakomodasi prinsip partisipatif, implementasi penyusunan standar pelayanan di Kota Mataram belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan berbasis hak. Partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan standar pelayanan masih terbatas pada tahap konsultasi dan belum menjadi bagian dari proses deliberatif dalam perumusan kebijakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penguatan kapasitas kelembagaan, penataan kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah, serta pengembangan mekanisme partisipasi yang lebih inklusif menjadi faktor penting dalam mewujudkan standar pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sebagaimana tergambar dalam diagram berikut ini.



Hasil analisis NVivo menghasilkan model konseptual yang menunjukkan bahwa sentralisasi kebijakan melalui sistem OSS berdampak pada desentralisasi beban layanan, keterbatasan kapasitas kelembagaan, serta partisipasi publik yang bersifat prosedural. Kondisi ini berimplikasi pada terbentuknya akuntabilitas administratif dan kesenjangan terhadap prinsip pelayanan berbasis hak. Namun demikian, kapasitas adaptif organisasi menunjukkan adanya potensi transformasi menuju pelayanan publik yang lebih deliberatif dan inklusif. Untuk itu hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pemerintah pusat dan daerah dalam memperkuat pelayanan publik. Pertama, pemerintah pusat perlu menata kembali pembagian kewenangan dalam penyelenggaraan perizinan berbasis OSS agar terdapat keseimbangan antara tanggung jawab

pelayanan dan wewenang pemerintah daerah, sehingga standar pelayanan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan lokal. Kedua, Pemerintah Kota Mataram perlu memperkuat kapasitas kelembagaan melalui peningkatan anggaran, pelatihan berkelanjutan terkait penyusunan dan penetapan standar pelayanan. Ketiga, Forum Konsultasi Publik harus dikembangkan sebagai ruang dialog yang substantif dan inklusif dengan memastikan keterwakilan kelompok masyarakat, pemberian umpan balik yang jelas, serta publikasi hasil tindak lanjut secara terbuka.

PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyusunan dan penetapan standar pelayanan di Kota Mataram secara normatif telah memiliki dasar regulasi yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kota Mataram tentang Pelayanan Publik. Namun dalam praktiknya, implementasi standar pelayanan masih didominasi oleh pendekatan administratif dan dipengaruhi oleh kebijakan nasional yang terpusat, seperti penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) pada sektor perizinan dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada sektor kesehatan. Kondisi tersebut menyebabkan ruang kebijakan pemerintah daerah dalam merumuskan substansi standar pelayanan menjadi terbatas. Mekanisme partisipasi masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) memang telah dilaksanakan, tetapi keterlibatan masyarakat masih bersifat konsultatif dan belum berpengaruh secara langsung terhadap substansi standar pelayanan. Selain itu, keterbatasan kapasitas kelembagaan, terutama pada aspek sumber daya manusia dan dukungan anggaran, turut memengaruhi kemampuan organisasi perangkat daerah dalam mengembangkan standar pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, penguatan penyusunan standar pelayanan perlu diarahkan pada pendekatan yang lebih partisipatif dan pelayanan berbasis hak (*rights-based approach*) sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik serta perspektif *New Public Service*. Oleh karena itu diperlukan penataan ulang pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah, sehingga kewenangan yang dimiliki pemerintah daerah sebanding dengan tanggung jawab pelayanan yang harus dilaksanakan. Selain itu, Pemerintah Kota Mataram perlu memperkuat mekanisme partisipasi masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik yang lebih inklusif, melibatkan berbagai kelompok masyarakat, termasuk akademisi, organisasi masyarakat sipil, dan kelompok rentan, serta memastikan adanya mekanisme umpan balik yang jelas terhadap masukan masyarakat. Di sisi lain, peningkatan kapasitas kelembagaan aparatur melalui pelatihan, dukungan anggaran, dan penguatan kemampuan pegawai juga menjadi penting agar standar pelayanan tidak hanya menjadi dokumen kepatuhan administratif, tetapi benar-benar berfungsi sebagai instrumen untuk menjamin pemenuhan hak warga negara atas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/JOPART/MUM032>
- Creswell, J. W. (2017). *Reserach Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (6th ed.). Bandung: Pustaka Pelajar.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service Serving, Not Steering* (4th ed.). New York: Routledge.
- Doni, S., Sari, R. P., & Lubis, S. M. (2023). Partisipasi Masyarakat dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas di Kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Pembangunan Nagari*, 8(1), 38–53. <https://doi.org/10.30559/jpn.v%vi%i.347>
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (2nd ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitri, F., & Indiyastutik, S. (2014). *Menyusun Standar Pelayanan Publik secara Partisipatif Panduan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan dan Warga*. Jakarta: YAPPIKA.
- Irfan, B., Herianto, D., & Ahmad, B. (2022). Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Journal Governance and Local Politics (JGLP)*, 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.47650/jglp.v4i2.546>
- Kriswahyu, dkk, H. (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI* (1st ed.). Jakarta.
- Magdalena, N. M., Sihombing, S. B., & Candra, M. (2023). Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(1), 279–285. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.883>
- Maulana, M. A., Khair, A., & Sarkawi. (2023). Iimplikasi Sentralisasi Perizinan Tambang Pasca Berlakunya Undang-Undang Cipta Kerja Terhadap Kewenangan Daerah. *Jurnal Diskresi*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.29303/diskresi.v2i1.3205>
- Mohammed, F. T., Olamo, T. G., & Yemiru, M. A. (2026). A phenomenological study of differentiated instruction experience in an Ethiopian middle school: The case of grade 7 students in Hawssa city, Ethiopia. *PLOS ONE*, 21(1 January). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0341025>
- Rahayu, S., Haryanto, & Alzaytun, N. I. (2022). Standar Pelayanan Publik Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang. *ADI Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 1–7. <https://doi.org/10.34306/adimas.v3i1.724>
- Ramadhani, S., Sutiningsih, D., & Purnami, C. T. (2024). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Pada Penderita Hipertensi Di Puskesmas Kota Surakarta. *Healthy Tadulako*

Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako, 10(2), 316–323.

<https://doi.org/https://doi.org/10.22487/hjt.v10i2.832>

Rishan, I., & Nika, I. (2022). Inkompatibilitas Metode Omnibus Law Dalam Penyederhanaan Regulasi.

Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, 29(1), 166–188. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol29.iss1.art8>

Salbiah, E., Purnamasari, I., Fitriah, M., & Agustini. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan

Kualitas Pelayanan Pertanahan. *Jurnal Governansi, 6, 36.*

<https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jgs.v6i1.2227>

Sari, J. A., Ismowati, M., Sukmawati, N., & Arma, N. A. (2022). Pengawasan Pelayanan Publik oleh

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. *Publikauma: Jurnal Ilmu Administrasi Publik Uma, 10.*

<https://doi.org/https://doi.org/10.31289/publika.v10i2.7886>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kebijakan* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.

UNDP. (2006). Applying A Human Rights-Based Approach To Development Cooperation And

Programming : A UNDP Capacity Development Resource Capacity Development Group Bureau for Development Policy UNDP.

Winengan. (2021). *Pelayanan Publik Media Interaksi Pemerintah Dan Masyarakat* (1st ed.). Mataram:

Sanabil.