JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik
E-ISSN: 2747-1993
P-ISSN: 2747-2000
https://dinastirev.org/JIHHP dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jihhp.v6i2
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 6 Oktober 2025 | **Revised:** 13 Desember 2025 | **Accepted:** 19 Desember 2025

Pemenuhan Hak Kelompok Rentan dalam Mendapatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang Berdasarkan Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Inggrid Astrida[1], Yuniar Rahmatiar[2], Muhammad Abas[3]
[1]Universitas Buana Perjuangan, Karawang, Jawa Barat, Indonesia, hk21.inggridastrida@mhs.ubpkarawang.ac.id
[2]Universitas Buana Perjuangan, Jawa Barat, Karawang, Indonesia, yuniar@ubpkarawang.ac.id
[3]Universitas Buana Perjuangan, Jawa Barat, Karawang, Indonesia, muhamad.abas@ubpkarawang.ac.id

Corresponding Author: hk21.inggridastrida@mhs.ubpkarawang.ac.id

Abstract: *Public service is a state obligation in fulfilling the rights of citizens as stipulated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. This study aims to analyze the implementation of public service standards based on the law, as well as the efforts of the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Karawang Regency in fulfilling the rights of vulnerable groups. The research method employed is normative juridical research with a descriptive-analytical approach through the examination of legislation, legal documents, and relevant secondary data. The results show that public service standards cover various aspects such as requirements, procedures, service time, costs, service products, facilities and infrastructure, complaint mechanisms, and special services for vulnerable groups. The study concludes that every public service provider is obliged to establish service standards as stipulated in Law No. 25/2009, Chapter V, Article 22. The efforts of DPMPTSP Karawang in fulfilling the rights of vulnerable groups include providing special service features for them, exemplified by the "SiPadi Cepat" program (Ready to Serve, Visit, and Print on the Spot). This initiative reflects the realization of fundamental service principles aimed at achieving justice, equality, and the enhancement of community welfare.*

Keyword: *Public service, Vulnerable Groups, DPMPTSP, Karawang*

Abstrak: Pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam memenuhi hak-hak masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan standar pelayanan publik berdasarkan UU tersebut serta upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang dalam pemenuhan hak kelompok rentan. Metode yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif-analitis melalui kajian peraturan perundang-undangan, dokumen hukum, serta data sekunder

yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan publik mencakup berbagai aspek seperti persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk layanan, sarana prasarana, pengaduan, hingga pelayanan khusus bagi kelompok rentan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan yang tercantum dalam UU NO 25/2009 pada Bab V pasal 22. Adapun upaya DPMPTSP Kab Karawang dalam pemenuhan hak kelompok rentan adalah menyediakan fiture khusus kelompok rentan dengan keluarnya program SiPadi Cepat (Siap Pelayanan Datangi Cetak Ditempat) sehingga prisip dasar pelayanan yang dicita citakan dapat tercapai, guna mewujudkan asas keadilan, kesetaraan, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kelompok Rentan, DPMPTSP, Karawang

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 dalam bagian Ketentuan Umum menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan. Pelaksanaannya harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan mencakup penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik. Pembentukan undang-undang ini didasari oleh empat alasan utama, salah satunya adalah kewajiban negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan seluruh warga negara maupun penduduk. pentingnya membangun kepercayaan masyarakat; perlunya adanya kepastian hukum melalui pengaturan yang jelas guna meningkatkan mutu pelayanan; serta untuk menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan tata kelola korporasi yang profesional.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, Kata 'pelayanan' dapat dimaknai dalam tiga arti berbeda, yaitu: pertama, metode atau tahapan dalam memberikan bantuan atau layanan; Kedua, segala bentuk aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain dengan memperoleh balasan, umumnya dalam bentuk uang; dan ketiga, sarana atau prasarana yang disediakan guna mendukung transaksi barang maupun jasa.(*Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, 2012) Di sisi lain, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh jenis layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah, baik pusat maupun daerah, termasuk BUMN dan BUMD, dalam bentuk penyediaan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau sebagai pelaksanaan amanat peraturan perundang-undangan.(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2003)

Pelayanan publik ialah aktivitas yang diarahkan untuk memberikan layanan kepada individu maupun kelompok dalam masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu lembaga atau organisasi, yang pelaksanaannya mengacu pada aturan dasar dan tata cara yang telah ditentukan sebelumnya.(Hardiansyah, 2018) Secara garis besar, pelayanan adalah sesuatu yang bersifat *intangible* atau tidak berwujud, namun berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen. Dalam pelaksanaannya, tidak terjadi alih kepemilikan, dan terdapat interaksi langsung antara pihak yang memberikan layanan dengan pihak yang menerima layanan.(Daryanto, 2021) Dalam teori, pelayanan publik yang berkualitas mampu menimbulkan efek domino yang positif terhadap peningkatan taraf hidup masyarakat. Untuk mencapai pelayanan yang maksimal, dibutuhkan komitmen yang kuat dari pimpinan tertinggi suatu institusi sebagai bagian dari manajemen strategis, yang didasarkan pada arah dan tujuan yang telah ditentukan oleh pemerintah.(Raharja, 2021)

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap lembaga negara, perusahaan, atau badan independen yang dibentuk sesuai dengan ketentuan hukum untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, termasuk badan hukum lain yang secara khusus dibentuk untuk tujuan tersebut.(Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009) Pelaksana pelayanan publik merupakan individu, termasuk pejabat, pegawai, petugas, atau personel lain, yang bertugas di instansi penyelenggara dan memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan atau melakukan tindakan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan publik meliputi pemberian layanan, penanganan keluhan dari masyarakat, pengelolaan data dan informasi, pengawasan internal, edukasi kepada masyarakat, serta penyediaan layanan konsultasi. Untuk meningkatkan efisiensi, pelaksanaan berbagai jenis pelayanan publik dapat diselenggarakan secara terintegrasi.

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Karawang adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Instansi ini memiliki kewenangan untuk memberikan layanan secara terpadu dalam satu alur proses, mulai dari pengajuan hingga penyelesaian, yang dilakukan melalui satu sistem pelayanan. Proses tersebut dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Karawang Nomor 69 Tahun 2021 yang mengatur mengenai kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja DPMPTSP Kabupaten Karawang. SOP ini berfungsi sebagai pedoman tertulis yang mengatur tahapan kerja organisasi, mencakup metode pelaksanaan, waktu, lokasi, serta pihak-pihak yang bertanggung jawab.

Jenis pelayanan publik yang disediakan DPMPTSP mencakup layanan perizinan dan non-perizinan, penanganan konsultasi dan pengaduan, kegiatan monitoring dan evaluasi, serta fungsi pengawasan. Pelayanan perizinan merupakan proses pemberian legitimasi resmi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang melalui DPMPTSP, Selaras dengan wewenang yang diatur pada ketentuan hukum yang berlaku, kepada perorangan maupun badan usaha untuk melaksanakan aktivitas tertentu. Sementara itu, layanan non-perizinan mencakup berbagai bentuk kemudahan layanan dan penyediaan informasi kepada masyarakat atau badan hukum, yang juga berlandaskan pada ketentuan hukum yang berlaku.

Pelayanan publik ditujukan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk warga negara dan penduduk. Istilah masyarakat merujuk pada seluruh pihak, Pihak perorangan, kelompok, atau lembaga hukum yang merasakan manfaat layanan publik, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Pengertian ini juga mencakup kelompok-kelompok rentan tanpa pengecualian.(Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009) Kelompok rentan merupakan bagian dari masyarakat yang memiliki kondisi rentan akibat keterbatasan fisik, mental, atau sosial, sehingga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan dasar dan memerlukan dukungan khusus dari negara maupun komunitas. Kelompok ini meliputi antara lain individu penyandang disabilitas, lanjut usia, perempuan yang sedang hamil, anak-anak, serta mereka yang terdampak bencana alam maupun bencana sosial. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satu bentuk perlindungan terhadap kelompok ini adalah melalui pemberian perlakuan khusus, di mana penyelenggara layanan wajib menyediakan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.(Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009)

Bab V dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur berbagai komponen penting yang wajib tercantum dalam standar pelayanan. Seluruh elemen ini perlu dirancang, ditetapkan, dan diimplementasikan secara transparan agar dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Setiap unit penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki komponen-komponen standar tersebut: ketentuan layanan, tata cara, alur dan prosedur pelaksanaan pelayanan, bentuk layanan yang disediakan, durasi penyelesaian, serta besaran biaya atau tarif yang dikenakan, penetapan dokumen standar pelayanan, ketersediaan

informasi pelayanan, ruang tunggu, fasilitas toilet bagi pengguna, loket atau meja layanan, fasilitas bagi penyandang disabilitas, layanan khusus bagi kelompok berkebutuhan khusus, sarana untuk pengaduan, informasi terkait prosedur penyampaian pengaduan, petugas atau pejabat pengelola pengaduan, alat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Tujuan dan arah pelayanan, semboyan atau slogan layanan, serta atribut pengenal petugas seperti kartu identitas, label nama, atau penanda nama di meja. Selain itu, juga penting adanya layanan yang terintegrasi serta pengakuan dari lembaga lain berupa sertifikasi atau bentuk pengesahan lainnya. Komponen komponen tersebut haruslah dipenuhi oleh seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik yang menjadikan dasar Standar Pelayanan, yang kemudian perlu diperhatikan tentang pemenuhan fasilitas fasilitas khusus untuk kelompok rentan yang menjadi urgensi dalam pembahasan jurnal ini.

Penyelenggaraan layanan publik yang mampu merangkul dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan kelompok rentan menjadi tuntutan penting bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP). Dalam rangka mendukung upaya tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Melaksanakan pengawasan dan penilaian untuk menjamin bahwa seluruh kelompok masyarakat dapat memperoleh akses terhadap layanan publik. Pemerintah secara tegas menetapkan bahwa setiap instansi penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN), yang meliputi sistem informasi yang menggunakan media elektronik maupun yang tidak menggunakan media elektronik. Sejak dikembangkan pada tahun 2017, Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) telah terintegrasi dengan 30 kementerian, 47 lembaga, 8 badan usaha milik negara (BUMN), 34 pemerintah provinsi, 384 pemerintah kabupaten, serta 94 pemerintah kota. Meskipun demikian, implementasi dari ketentuan ini belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Atas dasar pertimbangan tersebut, penulis memandang penting untuk melaksanakan penelitian terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan sesuai diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara yuridis Bagaimana Standar Pelayanan Publik sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 dan Bagaimana Upaya DPMPTSP Kabupaten Karawang dalam upaya pemenuhan hak kelompok rentan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Menurut Soerjono Soekanto, pendekatan ini adalah jenis penelitian hukum yang dilakukan melalui kajian terhadap bahan pustaka atau data sekunder. Penelitian ini berfokus pada penelaahan terhadap Peraturan Perundang-Undangan dan berbagai dokumen lain yang relevan dengan topik hukum yang sedang dianalisis.(Soekanto & Mamudji, 2010)

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitis. Pertimbangan dalam memilih spesifikasi ini adalah untuk menyajikan representasi yang utuh dan kajian yang mendalam mengenai bagaimana regulasi lingkungan memiliki pengaruh dalam menggarisbawahi bagaimana pemenuhan hak kelompok rentan dalam mendapatkan pelayanan publik di DPMPTSP kabupaten karawang berdasarkan perspektif UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Dengan metode tersebut, penulis ingin memahami secara rinci karakteristik, pola, dan hubungan antara berbagai variabel yang relevan. Analisis yang dilakukan akan membantu mengungkap makna di balik data yang terkumpul, sehingga dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pemahaman kita terhadap bagaimana pemenuhan hak kelompok rentan dalam mendapatkan pelayanan publik di DPMPTSP kabupaten karawang berdasarkan UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Pelayanan Publik sesuai dengan UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik

Setiap lembaga yang melaksanakan pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan, Pelayanan publik dilaksanakan tidak hanya untuk kepentingan aparatur penyelenggara, tetapi juga bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Kegiatan ini berlandaskan pada peraturan utama, yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai bentuk penerapan dari regulasi tersebut, disusunlah pedoman mengenai Standar Pelayanan Publik yang merujuk pada ketentuan dalam UU No. 25 Tahun 2009 serta mempertimbangkan temuan dari survei yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dalam Bab I yang membahas ketentuan umum, Ombudsman didefinisikan sebagai instansi negara yang mempunyai tugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan ini meliputi pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga negara dan instansi pemerintah, termasuk perusahaan milik negara (BUMN), daerah (BUMD), badan hukum milik negara, serta pihak swasta atau perseorangan yang diberi mandat oleh negara atau memperoleh pembiayaan, baik secara penuh maupun sebagian, dari APBN atau APBD. Oleh karena itu, Ombudsman memiliki peran penting sebagai satu-satunya lembaga pengawas dalam memastikan pelayanan publik diselenggarakan sesuai standar dan bebas dari praktik maladministrasi.(Undang-undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, 2008)

Tingkat kepuasan masyarakat akan menilai tentang bagus atau buruknya suatu penyelenggara pelayanan publik yang kemudian dijadikan sebagai bahan masukan untuk membenahi setiap kekurangan kegiatan penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan mutu pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan guna menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, serta menyesuaikan dengan kemajuan dalam bidang Teknologi berbasis informasi dan konektivitas. Usaha ini mendorong pelayanan publik untuk terus berkembang dan mengalami peningkatan menuju standar yang lebih baik. Setiap individu, tanpa memandang suku, agama, maupun latar belakang ekonomi, berhak memperoleh bantuan secara setara.(Rahman dkk., 2025) Oleh karena itu, keberadaan standar pelayanan menjadi krusial untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan, pelaksanaan kewajiban oleh penyelenggara, serta tercapainya kesejahteraan umum sebagai tujuan utama bangsa.

Setiap institusi penyelenggara layanan publik wajib memiliki standar pelayanan guna memastikan penyedia layanan memberikan pelayanan yang bermutu, sehingga masyarakat selaku penerima layanan dapat memperoleh manfaat nyata dan nilai yang berarti dari pelayanan yang diselenggarakan. Terdapat sejumlah elemen dalam standar pelayanan publik yang berfungsi sebagai acuan bagi setiap penyelenggara layanan dalam melaksanakan tugasnya kepada masyarakat. Penjelasan berikut memberikan ikhtisar mengenai pelayanan publik, standar layanan, beserta komponen-komponen yang wajib dilakukan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan sesuai ketentuan dalam Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:(Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009)

1) Persyaratan

   Setiap instansi yang memberikan pelayanan publik menetapkan ketentuan atau kriteria yang bervariasi, namun dalam merumuskan persyaratan tersebut, perlu diperhatikan agar tetap mengedepankan prinsip efektivitas dan efisiensi. Dengan kata lain, indikator tersebut dirancang agar tidak menyulitkan pengguna layanan dan tetap sejalan

dengan ketentuan hukum yang berlaku. Melalui pendekatan ini, pengguna layanan akan mendapatkan informasi yang jelas, sementara pihak penyelenggara dapat mengurangi kebutuhan untuk memberikan penjelasan secara lisan.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan serangkaian prosedur pelayanan yang telah ditentukan secara standar dan digunakan sebagai acuan bagi para penerima layanan. Prosedur pelayanan merujuk pada tahapan yang harus dilalui oleh pengguna untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan. Ketiga unsur tersebut membentuk suatu rangkaian proses pelayanan yang dirancang secara sistematis dan pasti, biasanya disajikan dalam bentuk bagan yang secara jelas menunjukkan langkah-langkah yang harus diikuti oleh pengguna. Bagan ini menggambarkan alur proses yang sederhana, mudah dipahami, dan mudah diterapkan, sehingga memberikan kepastian dan kejelasan kepada masyarakat dalam mengakses layanan.

3) Jangka Waktu Layanan

Waktu pelayanan ialah batas waktu yang ditetapkan oleh penyelenggara untuk menyelesaikan proses pemberian layanan. Kepastian mengenai waktu ini menjadi elemen penting yang memberikan rasa nyaman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan adanya kejelasan waktu, pengguna dapat menjalani proses pelayanan tanpa kekhawatiran. Sudah saatnya penyelenggara layanan meninggalkan pola pikir “kalau bisa diperlambat, mengapa harus dipercepat?” dan mulai secara terbuka mencantumkan durasi pelayanan. Langkah ini akan memastikan adanya kejelasan dan kepastian dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

4) Biaya / Tarif

Informasi mengenai biaya atau tarif sering kali menjadi hal yang sensitif, sehingga setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan rincian biaya secara transparan apabila ada. Jika layanan tersebut tidak dikenakan biaya, maka penyelenggara harus mencantumkan secara jelas tulisan “GRATIS” di unit pelayanannya. Langkah ini bertujuan untuk menciptakan kejelasan bagi masyarakat dan mencegah kemungkinan terjadinya penyimpangan seperti pungutan liar (pungli).

5) Produk Layanan

Setiap penyelenggara layanan memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi atau mengumumkan berbagai jenis layanan yang tersedia di instansinya. Melalui penyebaran informasi ini, masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui seluruh pilihan layanan yang ditawarkan. Dengan demikian, transparansi dan kesinambungan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai dan tetap terpelihara. Analogi yang tepat untuk hal ini adalah seperti saat seseorang memasuki restoran produk layanan diibaratkan sebagai daftar menu yang tersedia bagi pelanggan”

6) Sarana, Prasaran atau Fasilitas

Setiap penyelenggara layanan yang ingin memberikan pelayanan berkualitas harus ditunjang dengan sarana, prasarana, atau fasilitas yang memadai. Ketersediaan fasilitas tersebut penting untuk menciptakan kenyamanan bagi masyarakat saat mengakses layanan. Lingkungan yang nyaman akan mendorong terciptanya suasana yang kondusif dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa indikator terkait penyediaan sarana dan prasarana mencakup adanya ruang tunggu, toilet untuk pengguna layanan, meja atau loket pelayanan, serta fasilitas khusus bagi pengguna layanan dengan kebutuhan khusus.

7) Evaluasi Kinerja Pelaksanaan (Umpan Balik dari Pengguna Layanan)

Penilaian dari pengguna layanan menjadi salah satu indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui penilaian tersebut, penyelenggara dapat memperoleh berbagai masukan, termasuk kritik, saran yang juga berpengaruh pada

peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut. Selain itu sediakan kotak mengenai kepuasaan pengguna layanan terhadap pelayanan yang dirasakannya. Sediakan berupa kotak kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diperolehnya berupa sangat puas, puas, atau tidak puas. Masukan dari pengguna layanan akan memperkaya opsi peningkatan layanan publik.

8) Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah bentuk pernyataan komitmen yang mencakup tiga hal utama: (1) kesiapan dan janji penyelenggara untuk memberikan layanan, (2) pernyataan bahwa layanan akan dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang ditetapkan serta komitmen untuk terus melakukan perbaikan, dan (3) Kemauan untuk bertanggung jawab atau memberikan ganti rugi apabila layanan yang disampaikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pernyataan ini harus ditampilkan secara terbuka dan mudah diakses oleh publik. Maklumat pelayanan berfungsi sebagai kontrak sosial antara penyedia layanan dan masyarakat, yang bertujuan untuk memperkuat responsivitas penyelenggara terhadap kebutuhan pengguna, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendorong peningkatan kinerja dan kualitas layanan secara menyeluruh.

9) Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan dari masyarakat pengguna layanan menjadi masukan berharga bagi penyelenggara dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Setiap laporan yang diterima mencerminkan ekspektasi publik terhadap pelayanan yang lebih optimal. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik, terdapat beberapa aspek krusial yang harus dipenuhi, seperti tersedianya sarana pengaduan yang memadai, pengelolaan aduan oleh pihak yang memiliki kompetensi, serta adanya sistem penanganan pengaduan yang mengutamakan penyelesaian secara cepat dan menyeluruh. Beberapa indikator dalam pelaksanaan fungsi pengaduan mencakup: Tersedianya berbagai sarana untuk menyampaikan keluhan, seperti kotak saran, ruang pengaduan, layanan SMS/WhatsApp, telepon, faks, email, dan lainnya, disertai dengan penunjukan petugas atau pejabat yang bertanggung jawab dalam menangani pengaduan, serta kejelasan informasi mengenai prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan yang dapat diakses di ruang pengaduan atau area pelayanan.

10) Sistem Informasi Pelayanan Publik

Penyedia layanan memiliki tanggung jawab sebagai upaya penyampaian informasi layanan kepada warga, baik secara fisik maupun digital. Informasi tersebut setidaknya harus mencakup gambaran umum tentang lembaga penyelenggara, identitas petugas layanan, standar pelayanan yang diterapkan, pernyataan pelayanan, mekanisme pengaduan, serta sistem penilaian kinerja. Komponen-komponen ini berperan sebagai media sosialisasi kepada masyarakat untuk memberikan pemahaman yang jelas dan meningkatkan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

11) Pelayanan Khusus

Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi, termasuk kelompok masyarakat yang tergolong rentan. Kelompok rentan mencakup individu penyandang disabilitas, lansia, perempuan hamil, anak-anak, serta mereka yang terdampak bencana alam maupun sosial. Untuk memastikan mereka dapat mengakses layanan dengan lebih mudah, dibutuhkan pendekatan pelayanan yang bersifat khusus. Upaya ini dapat dilakukan melalui penyediaan berbagai fasilitas pendukung, seperti jalur landai, jalur penuntun, pegangan tangan, tombol lift dengan suara, toilet yang ramah disabilitas, serta ruang khusus bagi anak-anak dan ibu menyusui.

12) Atribut

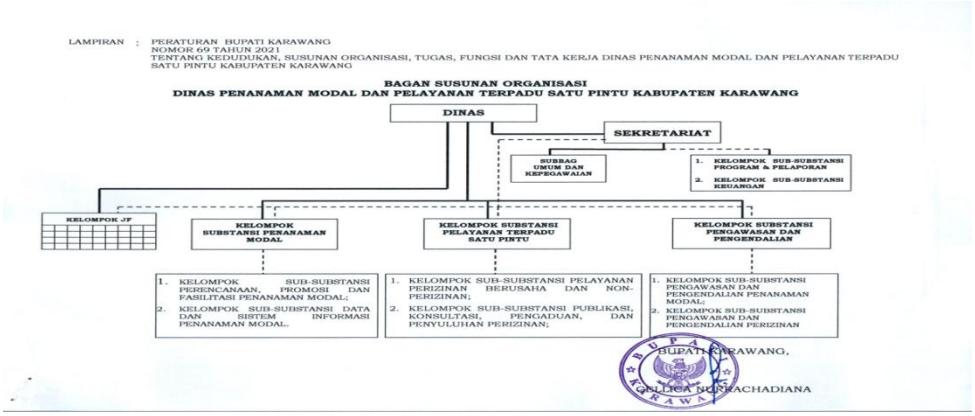
Seragam dan kartu identitas merupakan atribut penting yang menjadi penanda identitas penyelenggara pelayanan publik. Penggunaan kedua elemen ini membantu membedakan secara jelas antara petugas layanan dan pengguna. Selain itu, atribut tersebut juga berfungsi untuk mencegah keberadaan pihak yang tidak berwenang, sehingga dapat meningkatkan aspek keamanan dalam proses pelayanan. Selain itu pelaksana pelayanan tidak bisa bersikap diluar dari kode etik dan menjadi sorotan publik apabila mengenakan atribut tersebut.

13) Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, prinsip utama yang perlu dijunjung tinggi adalah efisiensi dan efektivitas. Pengelolaan waktu yang optimal dan penggunaan sumber daya secara tepat menjadi hal penting yang harus diperhatikan. Salah satu implementasinya adalah melalui penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan secara praktis dan tanpa kendala. PTSP adalah sistem pelayanan yang mengintegrasikan seluruh proses layanan, mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian produk layanan, melalui satu jalur atau pintu. Cukup dengan memasuki satu ruangan, masyarakat dapat memperoleh beragam layanan sekaligus. Mekanisme ini dapat dilakukan secara langsung (fisik) maupun daring (virtual). Pelaksanaan sistem PTSP wajib diterapkan untuk jenis-jenis pelayanan tertentu guna meningkatkan kemudahan dan efisiensi layanan publik.

Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang Dalam Upaya Pemenuhan Hak Kelompok Rentan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ialah pondasi hukum utama untuk penyusunan berbagai peraturan pelaksana. Setiap daerah dituntut untuk merumuskan kebijakan lanjutan yang sesuai dengan situasi dan kebutuhan lokal dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan otonomi daerah memungkinkan setiap wilayah untuk mengelola pelayanan publik secara lebih responsif dan akuntabel, dengan mengedepankan aspirasi masyarakat. Hal ini karena mutu pelayanan publik dapat mencerminkan sejauh mana kinerja pemerintah daerah dinilai baik atau buruk.(Bilyastuti, 2019) Di wilayah Kabupaten Karawang, kebijakan pelaksanaannya dijabarkan melalui Peraturan Bupati Nomor 69 Tahun 2021 yang berisi pengaturan tentang posisi, susunan organisasi, tanggung jawab, peran, serta mekanisme kerja DPMPTSP. Peraturan tersebut menjadi pijakan hukum bagi pelaksanaan pelayanan publik di tingkat daerah, melalui pelimpahan wewenang dari pemerintah kabupaten kepada dinas terkait. DPMPTSP Kabupaten Karawang terdiri atas tiga bidang utama, yakni Bidang PMPTSP, serta Bidang Pengawasan dan Pengendalian. Struktur organisasi dari dinas ini ditampilkan pada bagian berikut.



Gambar 1. Bagan struktur organisasi DPMPTSP Kabupaten Karawang

Pemerintah Kabupaten Karawang kemudian menetapkan Peraturan Bupati Karawang Nomor 66 Tahun 2022 yang memuat ketentuan mengenai Prosedur operasional baku dalam pengurusan izin dan layanan non-izin di tingkat daerah, yang pelaksanaannya menjadi tanggung jawab DPMPTSP. Peraturan ini berfungsi sebagai pedoman bagi dinas dalam menyelenggarakan layanan perizinan maupun non-perizinan. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Karawang telah memenuhi sejumlah indikator yang Masuk dalam ketentuan standar pelayanan, sebagaimana yang tercantum dalam Bab V UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk meninjau secara khusus bagaimana pemenuhan hak-hak kelompok rentan dalam mengakses pelayanan publik di dinas tersebut.

Kelompok rentan adalah bagian dari masyarakat yang paling membutuhkan perhatian khusus guna meningkatkan kualitas hidup mereka. Mereka merupakan individu atau kelompok yang tidak mampu mencukupi kebutuhannya sendiri, sehingga kondisi tersebut berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan.(Humaedi, 2020)

Kelompok masyarakat rentan yang dimaksud sebelumnya mencakup antara lain lansia, anak-anak, individu yang hidup dalam kemiskinan, ibu hamil, serta penyandang disabilitas.(Undang-undang (UU) Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, 1999)

> " Setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya".

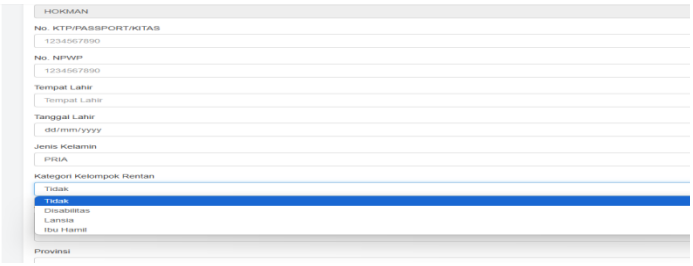
Dalam teori keadilan yang berkaitan dengan hak asasi manusia, terdapat dua elemen fundamental, yaitu asas keadilan (*fairness*) dan prinsip kesetaraan. Pertama, setiap individu berhak menikmati kebebasan dasar secara setara, sejauh kebebasan tersebut juga dapat dimiliki oleh semua orang. Kedua, ketimpangan sosial dan ekonomi harus dikelola secara bijak agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi kelompok masyarakat yang paling rentan, serta menciptakan sistem yang menjamin pemerataan akses dan kesempatan bagi seluruh lapisan masyarakat.(Santoso, 2023) Negara memiliki tanggung jawab untuk menjalankan langkah-langkah legislatif, administratif, yudisial, serta upaya lain yang diperlukan guna mewujudkan pemenuhan hak asasi manusia secara menyeluruh bagi seluruh warganya.

Hal ini mengharuskan negara beserta seluruh lembaga dan aparaturnya untuk merumuskan kebijakan maupun mengambil langkah-langkah yang tepat guna memastikan setiap individu dapat menikmati hak-haknya secara layak. Hal ini juga berkaitan erat dengan prinsip-prinsip dasar dalam konteks pelaksanaan pelayanan kepada publik, seperti:(Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009)

> "1) Kepentingan umum; 2) Kepastian hukum; 3) Kesamaan hak; 4) Keseimbangan hak dan kewajiban; 5) Keprofesinalan; 6) Partisipatif; 7) Persamaan perlakukan / tidak diskriminatif; 8) Keterbukaan; 9) Akuntabilitas; 10) Fasilitas dan perlakukan khusus bagi kelompok rentan; 11) Ketepatan waktu; dan 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan."

Sistem dan strategi pelayanan memiliki peran krusial dalam jalannya organisasi pemerintahan. Sistem pelayanan perlu disusun berdasarkan standar yang terukur dan jelas, sementara strategi pelayanan harus dipahami secara menyeluruh oleh aparatur yang bertugas, agar dalam pelaksanaannya mereka siap dan mampu memberikan layanan yang maksimal dan bermutu demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Implementasi sistem dan strategi pelayanan yang tepat akan mendukung terciptanya pelayanan yang unggul, yang pada gilirannya mampu memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.(Candra, 2024) DPMPTSP Kabupaten Karawang telah menetapkan sejumlah indikator sebagai upaya untuk menjamin pemenuhan hak kelompok rentan dalam memperoleh akses terhadap layanan publik.(DPMPTSP Kabupaten Karawang, 2024):

1) Fiture dalam sistem perizinan dan non perizinan yang dibuat oleh DPMPTSP menyediakan kekhususan untuk kelompok rentan sebagi prioritas dalam mendapatkan pelayanan publik, seperti pada gambar dibawah ini



Gambar 2. Pendaftaran akun pelayanan untuk kategori prioritas di DPMPTSP

Pada saat pendafaran akun untuk mengakses layanan di DPMPTSP, pemohon masuk ke website i-line.dpmptsp.karawangkab.go.id dan diarahkan untuk Daftar kemudian verifikasi melalui emai. Didalam email muncul penginputan data diri yang didalamnya ada fiture Kategori Kelompok Rentan dengan jenis pilihan Disabilitas, Lansia atau Ibu hamil. Mereka masuk kategori prioritas dalam mendapatkan layanan dengan kekhususan masing masing kebutuhan.

2) Sarana, prasarana dan fasilitas yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang sebagai berikut :



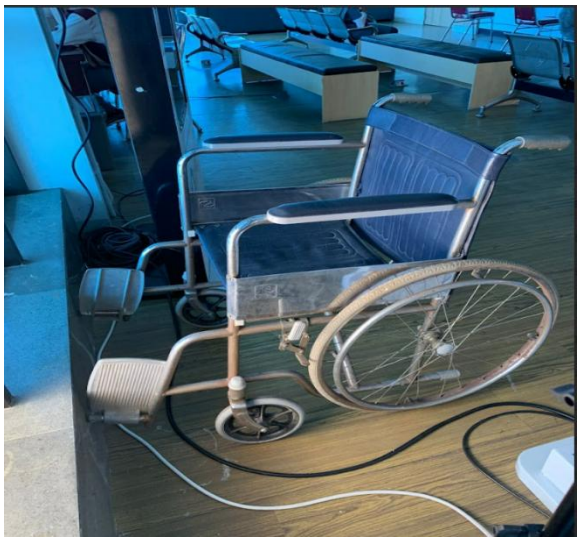
Gambar 3. Jalur khusus disabilitas

Gambar diatas adalah jalur disabilitas sebagai bagian bentuk pemenuhan standar pelayanan dan perlakuan khusus untuk salah satu kategori kelompok rentan.



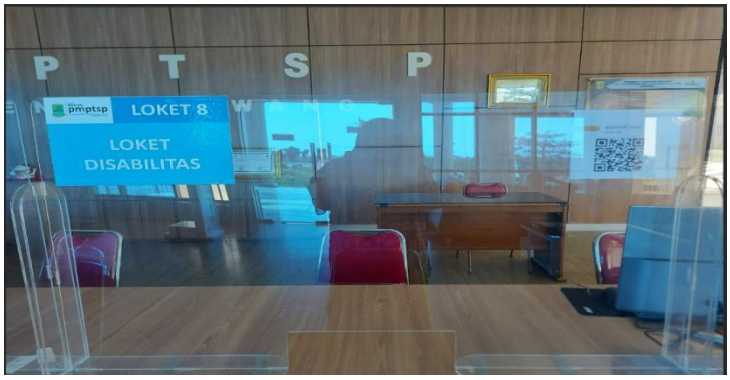
Gambar 4. Lift untuk membantu mempermudah dalam mengakses pelayanan

Tersedianya lift untuk membantu mempermudah dalam mengakses pelayanan.



Gambar 5. Kursi roda apabila ada pemohon atau pengguna layanan membutuhkan kekhususan dalam mengakses saat berkonsultasi di DPMPTSP

Tersedianya kursi roda apabila ada pemohon atau pengguna layanan membutuhkan kekhususan dalam mengakses saat berkonsultasi di DPMPTSP.



Gambar 6. Loket pelayanan khusus Kelompok Rentan termasuk disabilitas

Adanya loket pelayanan khusus Kelompok Rentan termasuk disabilitas sebagai bentuk pelayanan prioritas.



Gambar 7. Area bermain untuk anak anak yang disediakan oleh DPMPTSP

Area bermain untuk anak anak, sebagai sarana ramah anak, ketika pengguna layanan dapat dengan nyaman menerima bentuk layanan ketika sedang dalam situasi membawa anak, anak mereka dapat bermain di area bermain yang disediakan oleh DPMPTSP.



Gambar 8. fasilitas ruang laktasi bagi ibu menyusui atau yang membawa bayi saat mengakses DPMPTSP Kabupaten Karawang

Disediakannya fasilitas ruang laktasi bagi ibu menyusui atau yang membawa bayi saat mengakses DPMPTSP Kabupaten Karawang.



Gambar 9. Penyediaan air minum yang dilengkapi dengan permen dan kopi yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang

Penyediaan air minum yang dilengkapi dengan permen dan kopi ialah salah satu bentuk pelayanan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan saat menunggu giliran di DPMPTSP Kabupaten Karawang.



Gambar 10. Ruang tunggu yang sudah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang

Ruang tunggu yang sudah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang diciptakan sedemikian rupa untuk mengedepankan kenyamaan saat mendapatkan pelayanan.

3) Sarana Penunjang

Sarana penunjang juga pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang seperti Musolah, petunjuk arah, ruangan ber ac, wifi, pelayanan mandiri

(tersedianya komputer dan print) tersedianya mesin scan dan mesin fotokopi, alat pemadam kebakaran, loket pengaduan, kotak saran.

4) Inovasi

Kemajuan suatu bangsa sangat bergantung pada kemampuan bangsa tersebut dalam melakukan inovasi. Dengan demikian, perlindungan terhadap berbagai inovasi yang dihasilkan oleh aparatur sipil negara di daerah menjadi hal yang krusial sebagai bagian dari strategi pengembangan wilayah. Diperlukan upaya yang dapat mendorong munculnya kreativitas di tingkat daerah untuk memperkuat daya saing antar wilayah. Untuk mendukung hal ini, dibutuhkan kriteria yang bersifat objektif sebagai pedoman bagi pejabat daerah dalam melaksanakan kegiatan inovatif. Dengan pendekatan tersebut, pengembangan inovasi dapat dilakukan secara terarah dan berkesinambungan tanpa menimbulkan kekhawatiran akan potensi pelanggaran hukum.(Raharja, 2020) Hal ini merupakan aspek yang sangat krusial, di mana setiap instansi penyelenggara layanan terus berupaya menciptakan berbagai inovasi guna meningkatkan pelayanan sesuai dengan arah dan tujuan yang diemban. DPMPTSP Kabupaten Karawang pun telah mengimplementasikan sejumlah inovasi, di antaranya:

a) Membuka Mal Pelayanan Publik yang beralamat di Technomart Galuh Mas dimana ada 20 tenan yang terdiri dari berbagai instansi ada di satu tempat sehingga mempermudah dalam mengakses berbagai pelayanan yang ada di Kabupaten Karawang. Di samping itu, melalui Surat Keputusan Bupati Karawang Nomor 503/Kep.523-Huk/2021, ditetapkan jadwal operasional pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP), yaitu pada hari Senin sampai Jumat mulai pukul 10.00 hingga 18.00 WIB, serta pada akhir pekan, yakni Sabtu dan Minggu, dari pukul 10.00 hingga 16.00 WIB. Adapun pada hari libur yang ditetapkan pemerintah, layanan di MPP tidak beroperasi.

b) Diterbitkannya Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 800/0304/DPMPTSP/2022 mengenai Pembentukan Tim Pelayanan Khusus (Disabilitas) di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Karawang mencerminkan komitmen terhadap prinsip-prinsip kesetaraan, keadilan, loyalitas, dan tanggung jawab. Keputusan ini dimaksudkan untuk menghasilkan layanan perizinan dan non-perizinan yang ramah dan dapat dijangkau oleh penyandang disabilitas. Tim ini dibentuk untuk membuka ruang inklusi serta mendorong pengembangan layanan yang ramah terhadap kelompok rentan. Salah satu permasalahan sosial yang dialami oleh individu penyandang disabilitas adalah keterbatasan dalam berinteraksi, karena kecenderungan untuk menarik diri dari lingkungan sosial, kurang memiliki teman, dan merasa malu dalam berkomunikasi secara sosial.(Fahrudin dkk., 2023) Sehingga salah satu program DPMPTSP dalam inovasi kali ini merangkul kelompok rentan dengan mengedepankan pendekatan secara langsung agar mereka mendapatkan pengakuan dan bersemangat dalam memotivasi diri mereka sendiri dalam meningkatkan taraf hidupnya, sehingga nanti biasa ikut serta berpartisipasi terhadap pembangunan bangsa dan negara.

c) Diterbitkannya Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang Nomor 800/455/DPMPTSP/2023 mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha bagi Pelaku Usaha serta Kelompok Rentan melalui program *SiPadi Cepat* (Siap Pelayanan Datangi, Cetak di Tempat), merupakan langkah inovatif untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat secara langsung dan responsif, mulai dari tahap sosialisasi dan terkoneksi dengan beberapa instansi terkait seperti Dinas UMKM Kabupaten Karawang dan Dinas Sosial agar keberlanjutan pelayanan dapat optimal tidak hanya berhenti pada pembuatan izin tetapi juga pemantauan terhadap

perkembangan terhadap kelompok rentan untuk mendapatkan haknya dalam berpastisipasi meningkatkan taraf hidupnya, mendapatkan kesempatan untuk ikut meningkatkan investasi berusaha. Berikut ini merupakan rangkaian kegiatan sosialisasi dan implementasi program SIPADI CEPAT yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang.



Gambar 11. rangkaian kegiatan sosialisasi dan implementasi program SIPADI CEPAT yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang

d) Mengingat pentingnya komunikasi antara pengguna layanan dan penyelenggara pelayanan dan dihubungkan dengan asas asas pelayanan publik demi kesetaraan dan kesamaan untuk semua pengguna layanan, maka salah satu inovasi yang diambil oleh DPMPTSP adalah melakukan pelatihan bahasa isyarat. Pelatihan terhadap beberapa karyawan DPMPTSP untuk melakukan pelatihan bahasa isyarat guna meningkatkan pelayanan terhadap kelompok rentan. Pelatihan ini maksudkan ketika ada pengguna layanan dengan kategori kekhususan seperti tuna rungu,

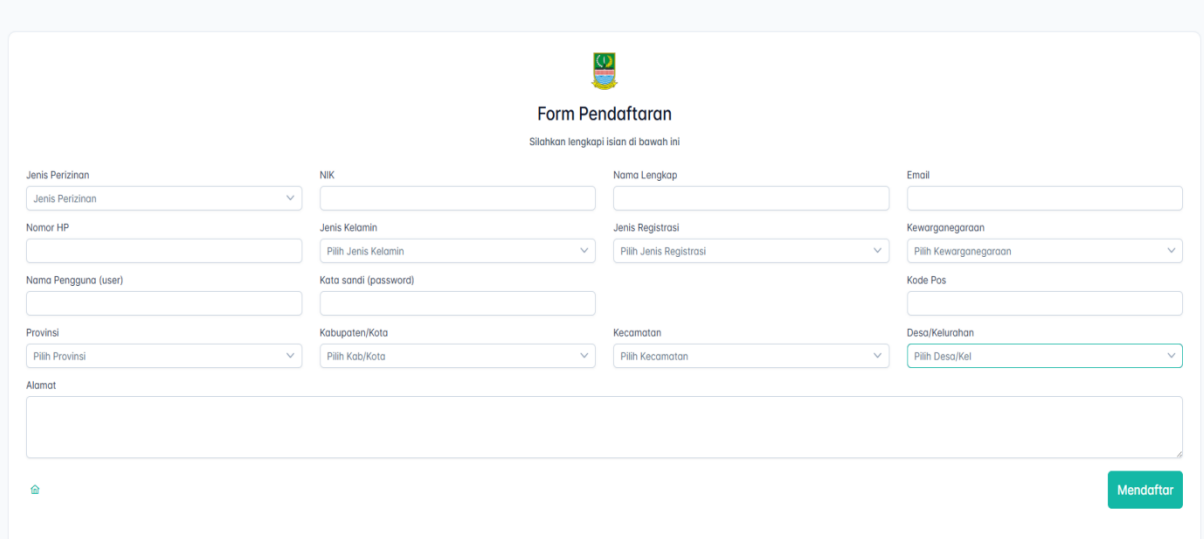
petugas DPMPTSP dapat tetap memeberikan informasi yang baik dan nyaman menggunakan bahasa isyarat.

Untuk memastikan setiap instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat memenuhi standar pelayanan seperti ditetapkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pada Bab V Pasal 21. Meskipun pada peraturan turunan yang dibuat daerah setiap kabupaten atau kota berbeda beda sesuai dengan kondisi dan kebutuhan daerah, tetapi standar itu menjadi acuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik. Bahkan setiap daerah dituntut untuk melakakukan inovasi yang kreatif untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sebagai citra baik dimata Masyarakat.

Melalui pelaksanaan berbagai program yang telah dijalankan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang, upaya pemenuhan hak kelompok rentan dalam memperoleh pelayanan publik telah mulai terealisasi, maka perlu dilakukan sosialisasi berkala agar program tersebut tidak berhenti disitu bahkan perlu adanya kerjasama dengan instansi lain seperti DINKOP dan UMKM, DISPERINDAG, serta Kecamatan setempat untuk dapat membuat program khusus untuk kelompok rentan dalam meningkatkan taraf hidup melalui kegiatan wirausaha mandiri yang tentunya berdampak pada kesejahteraan kelompok rentan.

Perbandingan dengan DPMPTSP Kabupaten Bekasi, sebagai daerah terdekat dengan Kabupaten Karawang

Setiap pemerintah daerah diberikan kebijakan untuk mengatur daerahnya sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masing masing, meskipun pada dasarnya tetap saja harus berdasarkan pada aturan pusat, pun demikian hal nya dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik sebagai produk hukum yang teratas sebagai acuan dalam pelayanan publik. DPMPTSP Kabupaten Bekasi berfokus pada enam aspek yaitu aspek kebijakan pelayanan yang ditetapkan dari keputusan Kepala DPMPTSP tentang pelayanan perizinan berbasis resiko, aspek profesionalisme Sumber Daya Manusia, aspek sarana dan prasarana, aspek sistem informasi, aspek konsultasi dan pengaduan. DPMPTSP Kabupaten Bekasi membuat sistem aplikasi yang dinamakan BOSS (Bekasi One Stop Service) melalui website dpmptsp.bekasikab.go.id. Seperti pada penyelenggara pelayanan publik pada umumnya, yang didasarkan pada Standar Pelayanan. Setiap daerah tentunya berlomba lomba dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat, selain karena adanya lomba antar daerah tentang penyelenggara pelayanan, juga adanya pengawasan dari Ombudsmen selaku Badan resmi dalam mengawasi semua instansi penyelengara pelayanan publik. Ada satu hal yang menarik yang membedakan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bekasi dan DPMPTSP Kabupaten Karawang adalah pada sistem aplikasinya dimana, sistem aplikasi DPMPTSP Kabupaten Bekasi belum memiliki sistem khusus untuk pemilihan kategori pemohon izin seperti di DPMPTSP Kabupaten Karawang yang sudah memiliki kekhusuan pemilihan kategori kelompok rentan dengan tujuan memberikan pelayanan khusus.



Gambar 12. Tampilan form pendaftaran pada website DPMPTSP Kabupaten Bekasi

Selain itu berdasarkan website tentang informasi produk hukum yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kabupaten Bekasi belum ada produk hukum yang secara khusus mengulas tentang pemenuhan hak kelompok rentan. Dimana sebenarnya asas kesamaan dalam mendapatkan hak pelayanan publik dan asas perlakuan kekhususanuntuk kelompok rentan merupakan hal wajib juga untuk diperhatikan.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan, setiap lembaga penyedia pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan. Ketentuan ini secara tegas diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Bab V Pasal 22. Standar pelayanan tersebut mencakup sejumlah elemen penting yang menjadi pedoman bagi penyelenggara dalam melaksanakan layanan. Elemen-elemen tersebut meliputi: persyaratan pelayanan, sistem, alur dan prosedur, durasi penyelesaian, biaya atau tarif yang dikenakan, jenis layanan yang diberikan, fasilitas penunjang, evaluasi kinerja melalui masukan dari pengguna layanan, maklumat pelayanan, mekanisme pengaduan, sistem informasi layanan publik, layanan khusus, identitas petugas (seperti atribut), serta implementasi sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Oleh karena itu standar pelayanan menjadi sangat penting demi terpenuhinya hak pengguna layanan dan kewajiban penyelenggara dan kesejahteraan umum yang merupakan cita cita bangsa dapat tercapai.

Upaya DPMPTSP Kabupaten Karawang dalam pemenuhan hak kelompok rentan adalah menyediakan fitur khusus bagi kelompok rentan yang terdapat pada website i-line.dpmptsp.karawangkab.go.id sebagai bentuk kemudahan dan prioritas layanan. Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Karawang Nomor 800/455/DPMPTSP/2023 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha Untuk Pelaku Usaha dan Kelompok Rentan merupakan program SiPadi Cepat (Siap Pelayanan Datangi Cetak Ditempat). Program ini diharapkan memudahkan masyarakat yang termasuk kedalam kerompok rentan mendapatkan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Karawang, sehingga prinsip prinsip dasar pelayanan yang dicita citakan dapat tercapai.

REFERENSI

Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo Dengan SITIJU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Reformasi*, *9*(1), 83.

Candra, M. (2024). *Birokrasi dan Good Governance*. KENCANA.

Daryanto. (2021). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
DPMPTSP Kabupaten Karawang. (2024). *Pelayanan Publik DPMPTSP Karawang* .
Fahrudin, A., Yusuf, H., Subardhini, M., Sakroni, & Fahmi, R. (2023). *Kelompok Rentan*. Nuansa Cendekia.
Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
Humaedi, S. (2020). Kelompok Rentan Dan Kebutuhannhya (Kajian Hasil Pemetaan Sosial CSR PT Indonesia Power UPJP Kamojang). *Share Social Work Jurnal*, *10*(1), 65.
Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2012).
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pub. L. No. 63 (2003).
Raharja, M. M. (2020). *Pemerintahan*. Gava Media.
Raharja, M. M. (2021). *Pokok Pokok Pemerintah Daerah* . Gava Media.
Rahman, A., Affrian, R., & Husaini, M. (2025). Pelayanan Terpadu Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana, Serta Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa (P3APPKBPMD) Kabupaten Balangan (Studi Korban Kekerasan Perempuan Dan Perlindungan Anak). *Jurnal Pelayanan Publik*, *2*(2), 540.
Santoso, A. P. A. (2023). *Hukum dan & HAM*. PUSTAKABARUPRESS.
Soekanto, S., & Mamudji, S. (2010). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. PT Rajagrafindo Persada.
Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
Undang-undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pub. L. No. 37 (2008).
Undang-undang (UU) Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (1999).