

**LAPORAN PANITIA KHUSUS**  
**PEMBAHASAN RANPERDA TENTANG**  
**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**  
*Disampaikan pada Acara Rapat Gabungan Komisi*  
**Hari Senin, Tanggal 3 Agustus 2015**

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Yth. Sdr. Pimpinan DPRD Provinsi Sumatera Barat

Yth. Sdr. Ketua-ketua Komisi

Yth. Sdr. Rekan-rekan Anggota DPRD Provinsi Sumatera Barat

Yth. Para Hadirin yang berbahagia

Puji dan syukur, marilah kita persembahkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya kita dapat melaksanakan Rapat Gabungan Komisi pada hari ini dengan acara Penyampaian Laporan Pansus terhadap Pembahasan Ranperda Provinsi Sumatera Barat Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Shalawat beriring salam kita sampaikan pula kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW Rahmatallil'alam.

Sdr. Pimpinan dan rekan-rekan Anggota DPRD yang kami muliakan:

Sesuai dengan amanat yang diberikan dan jadwal yang ditetapkan dalam Rapat Badan Musyawarah, Panitia Khusus telah melaksanakan pembahasan Ranperda dengan berbagai kegiatan pembahasan mulai dari Rapat Kerja Panitia Khusus dengan mitra kerja terkait, melakukan konsultasi awal ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB dan Biro Organisasi Kementerian Dalam Negeri, Study komperatif ke Provinsi Bali dan Provinsi Jawa Barat, Konsultasi akhir ke Biro Hukum Kementerian Dalam Negeri serta rapat finalisasi hasil pembahasan.

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, disamping sebagai abdi negara. Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal.

Salah satu faktor penentu tingkat keberhasilan dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan adalah terciptanya kepuasan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi lokomotif dalam upaya perubahan menuju pemerintahan yang baik untuk terciptanya pelayanan prima.

Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah daerah berupaya mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan membawa implikasi terhadap kepuasan masyarakat, sesuai dengan yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diperkuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012

## B. Dasar Hukum

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) ;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; dan
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## C. Maksud dan Tujuan

### 1. Maksud

- Untuk memberikan kepastian hukum
- Memberikan kejelasan hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik

### 2. Tujuan

Tujuan dilakukan Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

- a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
- c. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang baik; dan
- d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

## II. PELAKSANAAN DAN HASIL PEMBAHASAN

### A. Pelaksanaan Pembahasan

Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Tanggal 16, 17 dan 18 Juni 2015 rapat pembahasan Ranperda tentang Pelayanan Publik, Rapat pendahuluan bersama mitra kerja.
2. Tanggal 19 dan 20 Juni 2015 kunjungan lapangan dalam rangka melihat langsung layanan publik ke Samsat Kota Padang, RSJ HB. Sa'nin dan RSUD Kota Pariaman.

3. Tanggal 21 s.d 24 Juni 2015 Konsultasi ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Biro Organisasi Kementerian Dalam Negeri.
4. Tanggal 25 dan 26 Juni 2015 kunjungan lapangan dalam rangka melihat langsung layanan publik ke Samsat KotaBukittingi dan RSUD Achmad Muchtar.
5. Tanggal 27 dan 28 Juni 2015 kunjungan lapangan dalam rangka melihat langsung layanan publik ke Samsat Kabupaten Solok dan RSUD Kota Solok.
6. Tanggal 29 Juni s.d 4 Juli 2015 Studi Banding Ranperda ke Provinsi Bali dan Provinsi Jawa Barat.
7. Tanggal 7 dan 23 Juli 2015 rapat kerja dengan SKPD terkait, pembahasan pasal perpasal.
8. Tanggal 26 s.d 29 Juli 2015 Konsultasi akhir ke Biro Hukum Kementerian Dalam Negeri.
9. Tanggal 3 Agustus 2015 Rapat gabungan Komisi pembahasan Ranperda tentang Perlindungan Penyandang Disabilitas.

#### B. Hasil Pembahasan

Dari rangkaian kegiatan pembahasan yang telah dilaksanakan mulai dari Rapat Kerja, peninjauan lapangan, konsultasi awal, Study komparatif, dan pembahasan perpasal dan konsultasi akhir serta rapat finalisasi dalam rangka memperoleh masukan, pendapat dan sumbang saran, maka diperoleh hasil pembahasan sbb.

1. Rapat pendahuluan dengan mitra kerja :
  - Melakukan rapat dengan mitra kerja dalam Pembahasan Ranperda tentang Pelayanan Publik.

- Peninjauan lapangan dalam rangka kesiapan SKPD dalam layanan publik, rumah sakit-rumah sakit dalam melayani masyarakat.
- Menyusun/menghimpun materi yang akan dikonsultasikan ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Biro Hukum dan ke Biro Organisasi Kementerian Dalam Negeri.

## 2. Konsultasi Ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

Dari konsultasi yang dilaksanakan, diperoleh masukan dan informasi sbb :

- a. Kondisi Indonesia pada saat ini terdapat 3 masalah dalam pembangunan diantaranya :
  - Korupsi
  - Birokrasi
  - Infrastruktur
- b. Dalam pelayanan publik ada dua Undang-undang yang dipakai yaitu:
  1. UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
  2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Undang-undang ini yang menjembatani bagi undang-undang sektor lainnya seperti kesehatan, pendidikan dll.
- d. Perlunya penguatan dan pemberdayaan masyarakat agar terjadinya interaksi kedua belah pihak, dimana pemerintah melaksanakan tugasnya dan masyarakat melaksanakan hak dan kewajiban untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas.

- e. Dasar pemikiran undang-undang pelayanan publik adalah :
- Pengakuan bahwa *negara berkewajiban melayani* setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya (*fundamental human rights*)
  - Norma hukum untuk penegakan hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk
  - Mendukung upaya *meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik dan memberi perlindungan bagi setiap warga negara* dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- f. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi Pengadaan dan penyaluran barang publik, penyediaan jasa publik, pelayanan administratif yang bersumber dari APBN/APBD pelayanan publik terdiri dari barang,
- g. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi penyelenggara Negara, Korporasi (BUMN/BUMD), Lembaga Independen dan Swasta/Organisasi Masyarakat yang melaksanakan "misi negara karena UU (RS Swasta, Sekolah Swasta, dll).
- h. Azas-azas pelayanan publik yaitu Kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan/profesionalisme, Partisipatif, Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- i. Setiap pelayanan harus ada Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik
- j. Pembinaan pelayanan publik di daerah adalah Gubernur sedangkan penanggung jawab adalah SKPD yang menyelenggarakan kegiatan tersebut ini dapat diatur dalam satu pasal.



- k. Harus juga diatur hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayan dan kewajiban dan larangan bagi penyelenggara pelayanan.
- l. Sarana pengaduan juga harus dibuat, sanksi yang diberikan dapat berupa sanksi administratif, ganti rugi pelayanan publik, dan sanksi pidana.
- m. Penggunaan Teknologi Informasi dan komunikasi sangat berguna dalam pengolahan data yang lebih akurat.
- n. Bagaimana pendelegasian pelayanan dari atas kebawah.

### 3. Konsultasi Ke Biro Organisasi Kementerian Dalam Negeri

Dari konsultasi yang dilaksanakan diperoleh masukan dan informasi sbb :

- a. Biro organisasi Kementerian Dalam Negeri sudah menerapkan Unit Layanan Administrasi (ULA), ada 13 layanan terpadu untuk Pemda dan LSM/masyarakat yang tertuang dalam brosur.
- b. Semua layanan harus ada SOP untuk memaksimalkan layanan dan dievaluasi tiap tahun. SOP SKPD layanan publik untuk provinsi diatur secara detail dengan Peraturan Gubernur.
- c. Koordinasi dan verifikasi disetiap SKPD sesuai kewenangan dan fungsi masing-masing SKPD.
- d. Dengan adanya UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan pelaksana Pelayanan Publik akan ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.
- e. Setiap SKPD ada SOP dan ada koordinasinya antar SKPD sesuai dengan kewenangannya masing-masing.

#### 4. Studi Banding Ranperda Ke Provinsi Bali dan Jawa Barat

##### a. Masukan dari Provinsi Bali:

1. Pelayanan Publik di Provinsi Bali dengan penyempurnaan perangkat daerah.
2. Bali merupakan daerah pariwisata, tidak mempunyai potensi alamnya, yang ada potensi jasa. Standar pelayanan yang harus diutamakan adalah pelayanan prima.
3. Pelayanan prima dalam konteks pelayanan publik adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima.
4. Beberapa Prinsip yang dipedomani dalam pelayanan jasa:
  - Mengutamakan Pelanggan.
  - Sistem yang efektif.
  - Melayani dengan Hati Nurani
  - Perbaikan berkelanjutan.
  - Memberdayakan Pelanggan
5. Setiap SKPD yang melayani publik dicantumkan SOP dari masing-masing kegiatan yang ada.
6. Hakekat SOP diartikan sebagai "petunjuk organisatoris yang menetapkan suatu tindakan baku".
7. SOP ditetapkan untuk menghindari miskomunikasi, konflik, dan permasalahan pada pelaksanaan tugas/pekerjaan.
8. Secara menyeluruh SOP akan menggambarkan secara detail cara instansi beroperasi / bekerja.
9. Inovasi yang dilakukan rumah sakit telah banyak dilakukan terobosan, namun inovasi kadang-kadang bisa berujung dengan ranah hukum.

10. Inovasi yang dilakukan oleh Samsat yaitu dengan adanya pembayaran pajak kendaraan di mal-mal.
11. Dasar pelaksanaan pengawasan SKPD dalam menjalankan SOP, dimana ketika pelaksanaan kegiatan keluar dari SOP berarti terjadi penyalahgunaan wewenang, karena SOP adalah dasar pelaksanaan kegiatan,

**b. Masukan dari Provinsi Jawa Barat :**

1. Dalam Pelayanan perizinan yang paling susah memenuhi kelengkapan persyaratan perizinan yaitu rumah sakit pemerintah, karena penganggarannya harus diketahui oleh kepala daerah, sedangkan rumah sakit swasta akan secepatnya untuk melengkapi kekurangannya.
2. Perda Pelayanan Publik Provinsi Jawa Barat Nomor 6 tahun 2010 mengatur 11 hak, ruang lingkup, pembina dan penyelenggara, hak, kewajiban dan larangan, pemanfaatan Teknologi Informasi, peranserta masyarakat, pengawasan dan sanksi.
3. Pemerintah Provinsi Jawa Barat memiliki 58 SKPD, dan dari 5 SKPD tersebut terdapat lebih 130 UPTD yang memiliki layanan publik.
4. Selain SKPD dan UPTD, BUMD juga harus membuat SOP. Ini juga diatur dengan Peraturan Gubernur.
5. Dalam pembuatan ranperda harus dibarengi dengan Peraturan Gubernur, agar Perda dimaksud bisa dijalankan.
6. Sanksi yang diberikan terhadap petugas yg tidak melaksanakan pelayanan publik, gubernur langsung mencopot jabatan dan memindahkan petugas tersebut pada tempat lain. (sanksi yang nyata)

7. Dalam pelaksanaan sosialisasi Perda anggota DPRD diikuti sertakan/terlibat dalam pelaksanaannya.

#### 5. Rapat Pembahasan Pasal Per Pasal

Setelah dilakukan pelaksanaan konsultasi awal dan studi banding dilakukanlah pembahasan pada tanggal 7 dan 24 Juli 2015 dengan hasil pembahasan sebagai berikut :

- a. Ranperda awal semula terdiri dari 5 Bab 36 Pasal, menjadi 7 Bab 42 Pasal, sehingga terjadi pergeseran Bab II dan pasal-pasal.

- b. Dalam konsideran menimbang huruf c ditambahkan sehingga huruf c berbunyi bahwa "Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah *sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor Tahun 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*

- c. Pada Pasal 1 ditambahkan satu Pengertian SKPD pada angka 5 sehingga pengertian yang tadinya 14 angka menjadi 15 angka :

*5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.*

- d. Pada angka 7 Organisasi Perangkat Daerah diganti menjadi *Satuan Kerja Perangkat Daerah.*

- e. Pada Pasal 6 ditambah 2 ayat yaitu :

*(2) Penyelenggaraan Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:*

- a. pelayanan barang publik;*
- b. pelayanan jasa publik, dan/atau*
- c. pelayanan administrasi;*

*(3) Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yaitu yang diselenggarakan oleh:*

a. SKPD; dan

b. BUMD.

f. Bab II menjadi **POLA PELAYANAN PUBLIK** yang terdiri dari 2 pasal yaitu :

**Pasal 7**

**Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:**

a. Fungsional;

b. Terpusat;

c. Terpadu.

**Pasal 8**

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik dengan pola fungsional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik dengan pola terpusat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b yaitu pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan publik dengan pola terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c terdiri atas:
  - a. Terpadu satu atap, yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan dalam 1 (satu) tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
  - b. Terpadu satu pintu, yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan pada 1 (satu) tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui 1 (satu) pintu.

g. **PENYELENGGARA DAN PELAKSANA** menjadi Bab III ditambahkan kata **PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB**, sehingga Bab III

berbunyi PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB, PENYELENGGARA  
DAN PELAKSANA dimulai dari pasal 9 s.d Pasal 15

*Bagian Kesatu*

*Pembina dan Penanggung Jawab*

*Pasal 9*

- (1) Gubernur merupakan pembina dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.*
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.*
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi, diatur dengan Peraturan Gubernur.*

*Pasal 10*

- (1) Penanggung jawan penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Sekretaris Daerah.*
  - (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas sebagai berikut:*
    - a. Mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik pada SKPD dan BUMD sesuai dengan standar pelayanan;*
    - b. Melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan*
    - c. Melaporkan pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada SKPD dan BUMD kepada pembina.*
- h. Perubahan dari Pasal 10 menjadi Pasal 14 ayat (1) huruf f berubah menjadi :
- f. melaksanakan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan*
- i. Perubahan pada Pasal 13 menjadi pasal 17 ayat 2 yang berbunyi :
- (2) Penyusunan dan penetapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :*

- b. prosedur;*
  - c. waktu;*
  - d. biaya/tarif;*
  - e. produk pelayanan; dan/atau*
  - f. penanganan pengelolaan keluhan atau pengaduan.*
- j. Perubahan pada Pasal 19 menjadi pasal 23 ditambah ayat 4 yang berbunyi :
- (4) *Ketentuan lebih lanjut mengenai evaluasi kinerja diatur dengan Peraturan Gubernur.*
- k. Perubahan pada Pasal 20 menjadi pasal 24 ditambahkan satu ayat menjadi 3 ayat yang berbunyi :
- (3) *Ketentuan lebih lanjut mengenai inovasi pelayanan publik diatur dengan Peraturan Gubernur.*
- l. Perubahan pada Pasal 27 menjadi pasal 31 terdapat perubahan pada ayat 1 yang berbunyi berbunyi :

#### **Pasal 31**

- (1) *Pengawasan terhadap penyelenggaraan Pelayanan publik meliputi:*
- a. pengawasan internal; dan*
  - b. pengawasan eksternal.*
- m. Perubahan pada Pasal 28 menjadi pasal 32 ayat 1 yang berbunyi :
- (1) Masyarakat berhak *menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggaraan Pelayanan publik.*
- n. Bab VI tentang PEMBIAYAAN terdiri satu Pasal 2 ayat yaitu :

#### **BAB VI**

#### **PEMBIAYAAN**

#### **Pasal 40**

- (1) *Pembiayaan untuk penyelenggaraan pelayanan publik pada SKPD dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Barat*

*(2) Pembiayaan untuk penyelenggaraan pelayanan publik pada BUMD dibebankan pada anggaran BUMD yang bersangkutan.*

o. Bab VII tentang KETENTUAN PENUTUP ditambahkan sbb :

**Pasal 41**

*Peraturan Daerah ini menjadi pedoman bagi Pemerintah Kabupaten dan Kota untuk menyusun Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

6. Konsultasi Akhir ke Biro Hukum Kementerian Dalam Negeri.

Hasil Konsultasi Akhir ke Biro Hukum :

a. Ranperda awal semula terdiri dari 5 Bab 36 Pasal, menjadi 7 Bab 45 Pasal, sehingga terjadi pergeseran Bab dan pasal-pasal

b. Penambahan Lembaran Negara pada konsideran mengingat :

9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

c. Pasal 6 ayat 2 dan ayat 3 diubah menjadi Pasal 7 dan 9 serta penambahan Pasal 8 akibat penjabaran pengertian pelayanan publik, barang publik dan pelayanan administrasi sbb :

**Pasal 7**

**Penyelenggaraan Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b meliputi:**

- a. pelayanan barang publik;**
- b. pelayanan jasa public; dan/atau**
- c. pelayanan administrasi.**



#### Pasal 8

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.
- (3) Pelayanan administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik.

#### Pasal 9

Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 yaitu yang diselenggarakan oleh:

- a. SKPD; dan
- b. BUMD.

### I. KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Perda Pelayanan Publik dapat mewujudkan kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diharapkan nantinya Ranperda Pelayanan Publik dapat mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
3. Perda Pelayanan Publik dapat terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang baik.
4. Setiap SKPD yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik mempunyai Standar Operasional Prosedur.

## B. Saran.

1. Setiap SKPD penyelenggara Pelayanan Publik harus mencantumkan SOP kegiatan.
2. Evaluasi pelaksanaan Pelayanan dilakukan maximal sekali tiga bulan.
3. Menyediakan kotak Indek Kepuasan Masyarakat disetiap penyelenggara Pelayanan Publik
4. Perlu menyiapkan peraturan gubernur untuk pelaksanaan PERDA tentang Penyelenggaran Pelayanan Publik.
5. Perlu dilakukan Sosialisasi ke Kabupaten dan Kota untuk menyamakan persepsi, pemahaman dan Impelmentasi PERDA tentang Penyelenggaran Pelayanan Publik, Sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan Peraturan daerah yang dibuat oleh Provinsi, dapat menjamin kepastian hukum dan terpenuhinya hak-hak dari masyarakat.
6. Diharapkan agar Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dan pihak terkait, agar mengimplementasikan Perda ini secara baik dan benar.

## II. Penutup

Demikian laporan hasil Pansus pembahasan Ranperda tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini disampaikan, kami mengharapkan masukan, pendapat dan saran dalam rapat gabungan ini untuk kesempurnaan Ranperda tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Demikianlah, banyak maaf atas segala kekhilafan, Billahi taufiq wal hidayah.

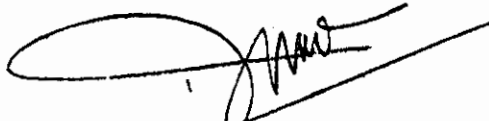
Wasslamu'alaikum Wr.WB.

Padang, 3 Agustus 2015

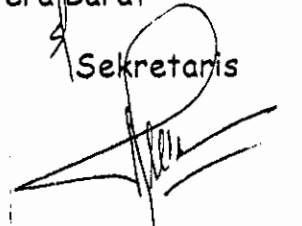
Panitia Khusus Pembahas Ranperda Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

DPRD Provinsi Sumatera Barat

Ketua

  
Drs. H. APRIS, MM

Sekretaris

  
Dra. ARMIATI

Panitia Khusus Tim Pembahasan

1.	Ir.H.Arkadius Dt.Intan Bano, MM. MBA	Wakil Ketua DPRD Prov.Sumbar
2.	Drs. H. APRIS	Ketua
3.	H. DARMON, S.Ag, MM	Wakil Ketua
4.	Dra. ARMIATI	Sekretaris
5.	Drs. H. ARISTO MUNANDAR	Anggota
6.	ZULKENEDI SAID, S.Sos	Anggota
7.	H. SAIDAL MASFIYUDDIN, SH	Anggota
8.	DARMAN SAHLADI, SE	Anggota
9.	H. NOFRIZON, S.Sos	Anggota
10.	H. SUWIRPEN SUIB, S.Sos	Anggota
11.	SUDARMI SAOGO	Anggota
12.	JASMA JUNI Dt. GADANG, SE	Anggota

13.	Drs. H. SYAHIRAN, MM	Anggota
14.	AHMAD RIUS, SH	
15.	H. INDRA Dt. RAJO LELO, SH, MM	
16.	H. AMORA LUBIS, S.Sos.I	
17.	Drs. NOVI YULIASNI Dt. PADUKO RAJO	
18.	H. IRADDATILLAH, S.Pt	
19.	H. SULTANI, M.Si	
20.	H. TRINDA FARHAN SATRIA, ST, MT	
21.	EVEL MURFI SAIFOEL, ST	
22.	TAUFIK HIDAYAT, SE	
23.	KOMI CHANIAGO, SH	
24.	RIVA MELDA	