



NASKAH AKADEMIK

**RANCANGAN PERATURAN DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT**

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

PADANG, TAHUN 2015

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita sampaikan kehadapan Allah SWT karena Rahmat dan Hidayah-Nya kita telah menyelesaikan Naskah Akademis Rancangan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Tentang Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, telah membuka peluang bagi daerah otonom untuk mengatur dan mengelola sendiri layanan publik. Kesempatan emas ini harus segera dimanfaatkan oleh daerah otonom dalam rangka untuk meningkatkan kualitas layanan publik terhadap masyarakatnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Peluang emas ini juga akan memberikan implikasi sebaliknya, dimana bila kualitas layanan yang diberikan tidak memenuhi keinginannya, masyarakat segera dapat memberikan pengaduan. Pengaduan yang disampaikan masyarakat harus secepatnya dijawab atau ditindaklanjuti oleh pelaksana layanan. Kareha bentuk pengaduan masyarakat ini bisa dikenakan sanksi bagi pelaksana layanan, baik berupa sanksi administratif maupun berupa sanksi pidana.

Untuk mengakomodir semua kepentingan penyelenggara layanan, pengawas pelaksanaan layanan dan penerima layanan, kami mencoba untuk membuat Rancangan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Tentang Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat. Untuk itu kami mohonkan saran, pendapat, usulan dan kritikan dari kita semua demi sempurnanya RANPERDA ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberi kita petunjuk dan kekuatan untuk lebih meningkatnya kualitas pelayanan kita kepada masyarakat.

Padang, April 2015

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I	PENDAHULUAN
1.1.	Latar Belakang 1
1.2.	Identifikasi Masalah 2
1.3.	Maksud dan Tujuan 3
1.4.	Metodologi 4
1.5.	Sistematika Penulisan 5
BAB II	KAJIAN TEORI DAN PRAKTEK EMPIRIS
2.1.	Kajian Teori 6
2.2.	Praktek Empiris 7
BAB III	EVALUASI DAN ANALISIS PERUNDANG-UNDANGAN
3.1.	Evaluasi Perundang-undangan 9
3.2.	Analisis Perundang-undangan 10
BAB IV	LANDASAN FILOSOFI, SOSIOLOGIS DAN YURIDIS
4.1.	Landasan Filosofis 12
4.2.	Landasan Sosiologi 13
4.3.	Landasan Yuridis 14
BAB V	JANGKAUAN, ARAH PENGATURAN DAN RUANG LINGKUP MATERI
5.1.	Jangkauan 15
5.2.	Arah Pengaturan 17
5.3.	Ruang Lingkup Materi Muatan RANPERDA 18
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN
6.1	Kesimpulan 19
6.2	Saran 20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Otonomi Daerah disatu sisi memberikan ruang dan peran lebih kepada pemerintah daerah untuk menata dan mengatur pembangunan di wilayahnya, tanpa melepaskan fungsi pemerintah pusat pada kepentingan vital yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Disisi lain, kemajuan teknologi informasi telah merubah berbagai tatanan kehidupan masyarakat dan pemerintah daerah dalam rangka mencapai kesejahteraan bagi masyarakat. Kedua hal di atas, seharusnya memberikan kedekatan dan kemudahan bagi aparatur pemerintah daerah dalam melayani kebutuhan publik bagi masyarakatnya.

Salah satu faktor penentu tingkat keberhasilan dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan, adalah terciptanya kepuasan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan pemerintah. Pelayanan publik adalah, kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada intinya, pemerintah wajib menyediakan semua sarana/prasarana penunjang demi terciptanya kepuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat.

Reformasi Birokrasi memberikan tuntutan yang lebih kepada aparatur pemerintahan khususnya penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat. Setiap aparatur penyelenggara dituntut untuk transparan (adanya kejelasan/keterbukaan), akuntabel (bisa dipertanggungjawabkan) dan aksesibiliti (kemudahan untuk diakses). Sementara masyarakat menginginkan pelayanan yang mereka terima harus mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan murah dalam pembiayaan. Untuk mengakomodir semua tuntutan masyarakat yang lebih tadi, maka dikeluarkanlah Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan ditindaklanjuti dengan keluarnya Peraturan Pemerintah

Nomor 96 tahun 2012 sebagai peraturan pelaksanaan dari UU No 25 tahun 2009.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 merupakan satu langkah maju bagi pemerintah dan masyarakat Indonesia dalam pemenuhan hak publik masyarakat. Pelayanan Publik bagi masyarakat harus diurus secara serius oleh penyelenggara sehingga memberikan hasil yang memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan. Sebagai tindak lanjut dari UU Nomor 25 tahun 2009, dikeluarkanlah Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 yang merupakan aturan pelaksana Pelayanan Publik. Lahirnya landasan hukum Pelayanan Publik di tingkat pemerintah pusat, memberikan implikasi bagi Pemerintah Daerah Sumatera Barat untuk membuat aturan yang lebih rinci untuk mengatur dan menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat Sumatera Barat.

1.2. IDENTIFIKASI MASALAH

Kemajuan teknologi informasi dan diberlakukannya otonomi daerah sejak tahun 2001 disatu sisi, membawa dampak yang sangat luas bagi pemerintah dan masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap pemerintah dalam pemenuhan kebutuhannya sangat kompleks dan beragam. Sementara di sisi lain, sumber daya aparatur penyelenggara kebutuhan publik masih belum memadai. Terlebih lagi aturan pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik belum dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, yang merupakan turunan dari UU Nomor 25 tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah baik dalam bentuk pelayanan internal maupun pelayanan eksternal. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat tahun 2014 memperoleh peringkat pertama dalam penilaian kepatuhan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik.

Kendati peringkat tersebut sudah diperoleh namun hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh gambaran dari 14 indikator penilaian pelayanan tingkat kepuasan masyarakat masih rendah. Hasil analisis survey menunjukkan yang terendah dari 14 indikator tersebut terkait dengan belum terbangunnya sistem pelayanan, perangkat pendukung yang belum memadai, dan perilaku aparatur. Selain itu hasil survey juga menunjukkan bahwa indikator tentang kecepatan pelayanan selalu memperoleh nilai yang paling rendah. Kondisi tersebut ditengarai oleh ketertinggalan kemampuan pemerintah dalam melakukan berbagai upaya yang berorientasi terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, sehingga dalam berbagai penyelenggaraan pelayanan tingkat kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya dari waktu ke waktu semakin meningkat, karena pelayanan yang diterima jauh dari harapannya.

Dalam rangka membangun Kepemerintahan yang baik diharapkan partisipasi masyarakat meningkat, di sisi lainnya Pemerintah diharapkan dapat membangun Tata Kelola Pelayanan Publik yang berkualitas.

Guna mendukung dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik serta tuntutan kebutuhan masyarakat, maka Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat berusaha untuk memfasilitasi lahirnya Rancangan Peraturan Daerah Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. TUJUAN DAN KEGUNAAN

Tujuan naskah akademik adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan landasan pemikiran yang objektif dan komprehensif tentang pokok-pokok pikiran yang tercantum dalam rancangan Peraturan Daerah Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Memberikan arah dan ruang lingkup kebijakan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- c. Memberikan landasan pemikiran tentang profil Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kegunaan naskah akademik adalah :

- a. Sebagai dasar konseptual dalam penyusunan pasal-pasal rancangan peraturan daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Sebagai landasan bagi anggota DPRD dan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam pembahasan Ranperda Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- c. Sebagai rujukan bagi semua pihak yang terkait dalam pembahasan Ranperda Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- d. Sebagai bahan masukan bagi semua pihak untuk memberikan paradigma baru dalam pembahasan Ranperda Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.4. METODOLOGI

Naskah Akademik ini dilakukan dengan pendekatan sebagai berikut :

- a. Yuridis Normatif melalui studi pustaka untuk menelaah Peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan dengan Ranperda Pelayanan Publik yang diterapkan di Provinsi Sumatera Barat, baik yang berupa regulasi yang diratifikasi oleh Pemerintah Pusat maupun hasil-hasil penelitian, pengkajian dan referensi lainnya yang terkait dengan Tata Kelola Pelayanan Publik.
- b. Yuridis Empiris yang dilakukan dengan menelaah data primer yang dikumpulkan langsung dari para Instansi dan Institusi Penyelenggara Pelayanan Publik baik Instansi Pemerintah Pusat maupun Instansi Pemerintah Daerah lainnya.
- c. Analisis data dilakukan dengan analisis kebijakan publik dan perencanaan pembangunan.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan Naskah Akademik dari Rancangan Peraturan Daerah Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Identifikasi Masalah
- 1.3. Maksud dan Tujuan
- 1.4. Metodologi
- 1.5. Sistematika Penulisan

BAB II KAJIAN TEORI DAN PRAKTEK EMPIRIS

- 2.1. Kajian Teori
- 2.2. Praktek Empiris

BAB III EVALUASI DAN ANALISIS PERUNDANG-UNDANGAN

- 3.1. Evaluasi Perundang-Undangan
- 3.2. Analisis Perundang-Undangan

BAB IV LANDASAN FILOSOFI, SOSIOLOGIS DAN YURIDIS

- 4.1. Landasan Filosofi
- 4.2. Landasan Sosiologis
- 4.3. Landasan Yuridis

BAB V JANGKAUAN, ARAH PENGATURAN DAN RUANG LINGKUP MATERI

- 5.1. Jangkauan
- 5.2. Arah Pengaturan
- 5.3. Ruang Lingkup Materi Muatan Ranperda

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

- 6.1. Kesimpulan
- 6.2. Saran

BAB II

KAJIAN TEORI DAN PRAKTEK EMPIRIS

2.1. KAJIAN TEORI

Birokrasi sangat diharapkan berperan besar dalam pelaksanaan seluruh rencana negara yang telah diputuskan dalam kebijakan publik. Namun dalam praktek pemerintahan negara, peran birokrasi seringkali diragukan untuk dapat menghidupkan dan mendinamisasikan proses demokratisasi, karena sifat birokrasi manapun pasti tidak dinamis (Suseno, 1992). Bahkan Sutoro Eko (2003) menyatakan bahwa raksasa birokrasi Indonesia yang tidak bermutu, justru menjadi beban yang sangat berat bagi negara dan masyarakat. Birokrasi Indonesia adalah institusi yang lebih banyak menghabiskan anggaran ketimbang menghasilkan. Sebagai kantong korupsi dan pencurian, birokrasi adalah penyumbang terbesar krisis finansial negara. Benar-benar sebuah ironi yang konyol kalau negara menderita krisis tetapi para pengelolanya bisa hidup kaya dan mewah.

Adanya perubahan paradigma yang berpusat pada rakyat dan sejalan dengan perubahan paradigma dari UU No. 5 tahun 1974 yang menggunakan "*The structural efficiency model*", menuju UU No. 22 Tahun 1999 dan selanjutnya diperbaharui dengan UU No. 23 Tahun 2014 yang lebih cenderung menggunakan "*The local democracy model*". Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota diharapkan menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di daerah. Semangat otonomi daerah pada dasarnya merupakan upaya memandirikan Pemerintah Daerah dalam menjalankan dan menyelenggarakan tugas pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat di daerah. Untuk itu, Pemerintah Daerah haruslah selalu tanggap dalam merespon serta menyikapi kebutuhan dan keinginan masyarakatnya. Dengan pelaksanaan otonomi daerah diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara cepat, tepat, lebih mudah dan murah.

Perkembangan kehidupan masyarakat yang semakin dinamis, sejalan dengan tingkat kehidupan yang semakin baik, telah meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin kritis dan berani untuk mengajukan keinginan, tuntutan dan aspirasinya, serta melakukan kontrol atas kinerja pemerintah. Masyarakat semakin berani menuntut birokrasi publik untuk mengubah posisi dan perannya (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Kebiasaan suka mengatur dan memerintah mesti diubah menjadi suka melayani. Kebiasaan yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong, menuju ke arah fleksibilitas, kolaboratis dialogis, dan menghilangkan cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha, 1988:119).

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, aparat birokrasi harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif dan sekaligus dapat membangun "kualitas manusia" dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi, 1986:213).

2.2. PRAKTEK EMPIRIS

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia umumnya dan di daerah khususnya. Buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Hal ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas.

Keterbatasan dana pemerintah menjadi hambatan utama untuk meningkatkan fungsi pelayanan publik. Sebagai salah satu upaya mengatasi kendala tersebut, pemerintah mencurahkan semua upaya yang

dimiliki dengan melibatkan sektor swasta ke dalam jasa pelayanan publik tersebut.

Namun demikian usaha yang sedang dilakukan perlu memahami kondisi internal dari fungsi pelayanan publik yang selama ini dilaksanakan, sehingga kebijakan yang dibuat dapat realistis dan tidak melepaskan tanggung jawab pemerintah sebagai pemegang kendali pelayanan publik (Darwin Djajawinata, 2003).

Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam ranah peningkatan kualitas pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan diri masyarakat luas. Membangun *good governance* bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan. Kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan bangsa seperti sekarang ini, mengingat kegagalan-kegagalan program reformasi pemerintah selama ini telah menggerogoti semangat warga bangsa sehingga merasa pesimis untuk benar-benar dapat mewujudkan Indonesia baru yang bercirikan praktik *good governance*.

Ditetapkannya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang diikuti keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, membuka ruang terlaksananya peningkatan kualitas pelayanan publik. Menyikapi lahirnya aturan pelayanan publik ini, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat mencoba merancang Peraturan Daerah Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat dengan berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III

EVALUASI DAN ANALISIS PERUNDANG- UNDANGAN

3.1. EVALUASI PERUNDANG- UNDANGAN

Menurut Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perUndang- Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik (Pasal 2) dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perUndang- Undangan (Pasal 5 UU No. 25 tahun 2009).

Ruang lingkup pelayanan publik lebih rinci dijelaskan pada Pasal 4, Pasal 5 dan Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penyediaan barang/jasa publik disediakan oleh instansi pemerintah, badan usaha milik pemerintah dan instansi pemerintah/badan usaha milik pemerintah yang ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dengan peraturan perUndang- Undangan. Sementara itu pelayanan administrasi merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan administratif meliputi tindakan administratif pemerintah dan tindakan administratif oleh instansi non pemerintah.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pelaksana

Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

3.2. ANALISIS PERUNDANG-UNDANGAN

Selengkapnya Peraturan PerUndang- Undangan yang menjadi dasar pembentukan Peraturan Daerah ini adalah :

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 Tahun 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;
 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;

BAB IV

LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS DAN YURIDIS

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 mengarahkan pemberian otonomi yang luas kepada daerah yang bertujuan agar dapat terlaksananya percepatan terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan fungsi pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dalam pembangunan nasional.

Untuk pengaturan fungsi pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat haruslah diatur agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan untuk itu perlu diatur dalam bentuk peraturan daerah yang mengikat yang sangat strategis karena diberikan landasan konstitusional yang jelas sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Materi muatan peraturan daerah sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan telah diatur bahwa materi muatan peraturan daerah adalah seluruh materi muatan dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah dan tugas pembantuan dan menampung kondisi khusus daerah serta penjabaran lebih lanjut peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, untuk itu penyusunan peraturan daerah haruslah memenuhi unsur-unsur landasan atau pendekatan yaitu filosofis, sosiologis dan yuridis.

4.1. Landasan Filosofis

Secara filosofis, pembentukan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat adalah untuk memberikan kejelasan dan kepastian hukum dalam hubungan pemberian pelayanan publik antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat. Hal terpenting yang sangat kita harapkan adalah munculnya partisipasi aktif dan ketaatan

masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat, maka penyedia layanan publik harus menyiapkan semua sarana dan prasarana penunjang sehingga terwujudnya kepuasan bagi pelanggan. Terwujudnya kepuasan bagi pelanggan akan dapat kita capai dengan cara;

- a. Peningkatan kualitas pelayanan melalui tindakan nyata perbaikan, bukan hanya sampai pada pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) saja
- b. Adanya partisipasi aktif masyarakat pengguna layanan
- c. Tindakan perbaikan layanan disampaikan secara terbuka kepada pengguna layanan

4.2. Landasan Sosiologis

Pembentukan peraturan daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat pada dasarnya tidak hanya bermakna filosofis, tetapi juga memiliki makna sosiologis. Pelayanan Publik sangat diperlukan sebagai upaya mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat dalam usaha terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.

Dalam praktek penyelenggaraannya, pelayanan publik harus memenuhi asas kepentingan umum, asas kepastian hukum, asas kesamaan hak, asas keseimbangan hak dan kewajiban, asas profesional, asas partisipatif, asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, asas keterbukaan, asas akuntabilitas, asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, asas ketepatan waktu, asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

4.3. Landasan Yuridis

Pembentukan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat didasarkan pada mandat konstitusi sebagai hukum dasar, baik sebagai hukum dasar dalam kaitan dengan kewenangan pembentukan Peraturan Daerah maupun sebagai hukum dasar dalam kaitan dengan materi muatan Peraturan Daerah. Khusus yang terkait dengan materi muatan Peraturan Daerah, pembentukan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat merujuk pada Undang-Undang :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor Tahun 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Pembentukan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat didasarkan pada mandat konstitusi sebagai hukum dasar, baik sebagai hukum dasar dalam kaitan dengan kewenangan pembentukan Peraturan Daerah maupun sebagai hukum dasar dalam kaitan dengan materi muatan Peraturan Daerah.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka dirasa perlu untuk membuat Rancangan Peraturan Daerah Sumatera Barat tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengatur tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik, pengaduan pelayanan dan semua hal yang ada kaitannya dengan Pelayanan Publik untuk kebutuhan masyarakat Provinsi Sumatera Barat.

BAB V

JANGKAUAN, ARAH PENGATURAN DAN RUANG LINGKUP MATERI

5.1. JANGKAUAN

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat ditujukan untuk memberikan landasan hukum terhadap pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.

Rumusan akademik mengenai pengertian, istilah, dan frasa :

1. Daerah adalah Provinsi Sumatera Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
3. Gubernur adalah Gubernur Sumatera Barat.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Barat.
5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Organisasi Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dan Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
7. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
10. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
11. Survey kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara konprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;
12. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung;
13. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, yang disajikan secara manual ataupun elektronik.
14. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan

pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

5.2. ARAH PENGATURAN

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat tentang penyelenggaraan pelayanan publik mengandung asas yang meliputi:

- a. Asas kepentingan umum;
- b. Asas kepastian hukum;
- c. Asas kesamaan hak;
- d. Asas keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Asas Profesional;
- f. Asas partisipatif;
- g. *Asas* persamaan perlakuan/tidak deskriminatif;
- h. Asas keterbukaan;
- i. Asas akuntabilitas;
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Asas ketepatan waktu; dan
- l. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Maksud dari Peraturan Daerah ini adalah untuk memberikan kejelasan dan kepastian hukum dalam hubungan pemberian pelayanan publik antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat.

Sedangkan tujuan dibuatnya Peraturan Daerah tentang pelayanan publik adalah :

- a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat;
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan di Provinsi Sumatera Barat;

- c. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

5.3. RUANG LINGKUP MATERI MUATAN RANPERDA

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi bentuk pelayanan langsung maupun tidak langsung yang diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai unit kerja penyelenggara pelayanan publik.

Materi muatan RANPERDA Pelayanan Publik ini terdiri atas:

1. Kewajiban dan Hak Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Kewajiban dan Sangsi Bagi Pelaksana Pelayanan Publik.
3. Sistem Informasi Pelayanan Publik.
4. Penataan Pelayanan Publik.
5. Standar Pelayanan.
6. Maklumat Pelayanan.
7. Pengukuran Penilaian Kinerja.
8. Sarana, Prasarana Pelayanan Publik.
9. Pelayanan Khusus.
10. Biaya/Tarif Pelayanan Publik.
11. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
12. Pengaduan Pelayanan Publik.
13. Hak, Kewajiban dan Peran Serta Masyarakat.
14. Ketentuan Penutup.

BAB VI

PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Bahwa sampai saat ini Pemerintah Provinsi Sumatera Barat belum pernah mengatur Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat. Peraturan Daerah ini memuat tentang asas, maksud, tujuan dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat. Peraturan Daerah ini juga telah menetapkan pembina, organisasi penyelenggara, dan pola penataan pelayanan publik untuk dilakukan.

Peraturan Daerah ini memuat juga tentang hak, kewajiban dan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik, menjadi hal penting untuk dijadikan materi dalam Peraturan Daerah ini yang meliputi standar pelayanan, komponen standar pelayanan, maklumat pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, sistem informasi pelayanan dan pengelolaan sarana prasarana atau fasilitas pelayanan. Hal lain yang sangat perlu untuk diatur adalah pelayanan terhadap masyarakat yang berkebutuhan khusus, besarnya biaya atau tarif, perilaku atau etika pelaksana dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan hal penting yang harus dimuat dan mutlak ada, sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013. Mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik diatur tersendiri dalam Peraturan Daerah ini, berikut dengan ketentuan sanksi yang akan dijatuhkan kepada penyelenggara serta pelaksana pelayanan publik.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka penyelenggaraan pelayanan publik ditetapkan dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat dengan harapan dapat menjadi dasar bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Sumatera Barat.

6.2. SARAN

Bahwa berdasarkan uraian pada Naskah Akademik ini perlu disusun materi penormaan yang lengkap terhadap pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat, dengan tujuan menjadikan Peraturan Daerah ini sebagai landasan hukum dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat dapat tercapai dengan baik.

Bahwa dengan disusunnya Naskah Akademik ini, maka Rancangan Peraturan Daerah Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini menjadi prioritas dalam Program Legislasi Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015.

Demikianlah Naskah Akademis ini disampaikan sebagai bahan dalam pembahasan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.