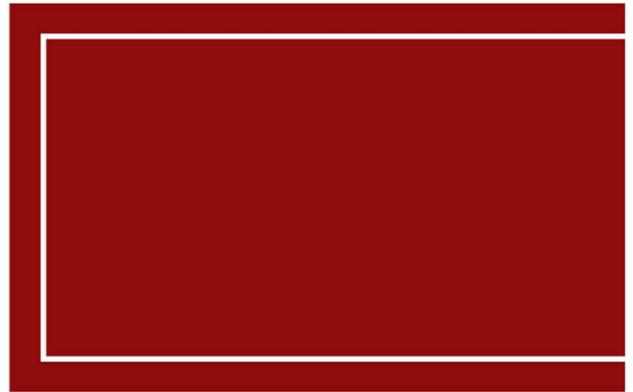




NASKAH AKADEMIK RANCANGAN PERATURAN DAERAH KOTA BEKASI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK



**KERJASAMA
BAGIAN HUKUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA BEKASI
DENGAN
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PADJADJARAN
2023**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	<i>i</i>
DAFTAR ISI.....	<i>ii</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. LATAR BELAKANG	2
B. IDENTIFIKASI MASALAH.....	10
C. TUJUAN DAN KEGUNAAN KEGIATAN PENYUSUNAN NASKAH AKADEMIK.....	10
D. METODE	11
BAB II KAJIAN TEORETIS DAN PRAKTIK EMPIRIS.....	15
A. KAJIAN TEORETIS	15
B. KAJIAN TERHADAP ASAS/PRINSIP YANG TERKAIT DENGAN PENYUSUNAN NORMA	26
C. KAJIAN TERHADAP PRAKTIK PENYELENGGARAAN, KONDISI YANG ADA, SERTA PERMASALAHAN YANG DIHADAPI MASYARAKAT.....	32
D. KAJIAN IMPLIKASI PENYELENGGARAAN NEGARA DENGAN DITERAPKANNYA PERATURAN DAERAH	42
BAB III EVALUASI DAN ANALISIS PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN TERKAIT.....	45
BAB IV LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS, DAN YURIDIS.....	87
A. LANDASAN FILOSOFIS	87
B. LANDASAN SOSIOLOGIS.....	89
C. LANDASAN YURIDIS	90

BAB V JANGKAUAN, ARAH PENGATURAN, DAN RUANG LINGKUP	
MATERI MUATAN PERATURAN DAERAH	93
A. SASARAN	93
B. JANGKAUAN DAN ARAH PENGATURAN	93
C. RUANG LINGKUP MATERI MUATAN PERATURAN DAERAH ...	93
BAB VI PENUTUP	107
A. KESIMPULAN	107
B. SARAN	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	110



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi adalah perubahan besar dan mendasar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia. Atas dasar keinginan reformasi birokrasi itu yang dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya memperbaiki proses birokrasi dari tingkat Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Daerah Masyarakat menginginkan adanya perbaikan pelayanan dan perbaikan tata kelola birokrasi, sebagai cara membentuk pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*). 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 diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga kiranya pelayanan publik memuat hal-hal yang substansial yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh swasta. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan dengan pelayanan yang

dilakukan oleh swasta. Namun, dalam perjalanannya ternyata pelayanan publik menemui berbagai macam rintangan yang menghadang. Salah satunya adalah paradigma birokrasi yang cenderung untuk minta dilayani ketimbang melayani. Hal tersebut mengakibatkan berbagai persoalan seperti berbelit-belit, tidak efektif dan efisien, sulit dipahami, sulit dilaksanakan, tidak akurat, tidak transparan, tidak adil, birokratis, tidak profesional, tidak akuntabel, keterbatasan teknologi, keterbatasan informasi, kurangnya kepastian hukum, KKN, biaya tinggi, polarisasi politis, sentralistik, tidak adanya standar baku dan lemahnya kontrol masyarakat. Sedangkan telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dimana rakyat atau warga Negara adalah fokus dari pelayanan. Pelayanan publik sendiri terdiri dari berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Negara. Pelayanan publik dapat berupa pelayanan di bidang barang, jasa, dan administratif.

Persoalan dalam pelayanan publik pada dasarnya adalah berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

a. Kurang responsif

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

b. Kurang informatif

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

c. Kurang *accessible*

Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

d. Kurang koordinasi

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

e. Birokratis

Pelayanan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat

Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat.

Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu

g. Inefisien

Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan. Dari aspek sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, *empathy* dan etika.

Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dari aspek kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi persyaratan dan produk layanan, identifikasi jenis

pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

Proses penyusunan standar pelayanan harus melibatkan unsur masyarakat/pengguna layanan melalui FGD sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagaimana saat ini belum sepenuhnya dapat dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan, yang mana lebih banyak melibatkan hanya unsur internal saat ini, sehingga belum sepenuhnya memenuhi amanat Undang-Undang.

2. Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP)

Untuk memastikan bahwa Proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal: a. Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu,

misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus; b. Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku; c. Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan; d. Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan; e. Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan; f. Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas;

3. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.¹

4. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan

¹ Ali Abdul Wakhid, "Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia", *Jurnal TAPIs* No. 14 Vol. 01 Januari – Juni 2017.

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan; Sedangkan dari sisi makro, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui pengembangan model-model pelayanan publik. Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan publik yang pengelolaannya dapat dilakukan secara private untuk menghasilkan kualitas yang baik. Beberapa model yang sudah banyak diperkenalkan antara lain: *contracting out*, dalam hal ini pelayanan publik dilaksanakan oleh swasta melalui suatu proses lelang, pemerintah memegang peran sebagai pengatur; *franchising*, dalam hal ini pemerintah menunjuk pihak swasta untuk dapat menyediakan pelayanan publik tertentu yang diikuti dengan *price regularity* untuk mengatur harga maksimum. Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi.

5. Penyediaan Sarana Prasarana Penunjang Layanan

Sarana prasarana untuk disabilitas berdasarkan survey kepuasan masyarakat masih memiliki nilai yang perlu ditingkatkan, selain itu hasil evaluasi pelayanan publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Ombudsman juga merekomendasikan perbaikan terhadap penyediaan sarana prasarana untuk disabilitas.

Pelayanan publik di Kota Bekasi yang saat ini diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi pada beberapa muatan pengaturannya memerlukan penyesuaian terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan pelaksanaannya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diantaranya meliputi: (1) ruang lingkup pelayanan publik; (2) sistem pelayanan terpadu; (3) penyusunan standar pelayanan; (4) proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat; (5) tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (6) mekanisme dan ketentuan pemberian ganti rugi; (7) kewajiban negara menanggung beban pelayanan publik; (8) ketentuan sanksi. Lebih lanjut, beberapa peraturan pelaksanaannya memerlukan pengaturan yang lebih operasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, diantaranya Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan turunannya, yakni Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan

Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang sebagaimana dalam pembahasan diatas, maka dapat dirumuskan 4 (empat) pokok masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perkembangan teori dan praktik penyelenggaraan pelayanan publik serta asas-asas yang mendasarinya?
2. Bagaimana peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik saat ini?
3. Apa yang menjadi pertimbangan atau landasan filosofis, sosiologis, dan yuridis dari pembentukan Rancangan Peraturan Daerah Pelayanan Publik?
4. Apa yang menjadi sasaran, jangkauan, arah pengaturan, dan materi muatan yang perlu diatur dalam Rancangan Peraturan Daerah Pelayanan Publik?

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN KEGIATAN PENYUSUNAN NASKAH AKADEMIK

Tujuan dari penyusunan naskah akademik ini antara lain:

1. Mengetahui perkembangan teori dan praktik penyelenggaraan pelayanan publik beserta asas-asas yang mendasarinya
2. Menganalisa peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik
3. Merumuskan landasan filosofis, sosiologis dan yuridis dalam pembentukan Rancangan Peraturan Daerah Pelayanan Publik
4. Merumuskan sasaran, jangkauan, arah pengaturan dan materi muatan yang akan diatur dalam Rancangan Peraturan Daerah Pelayanan Publik

Kegunaan penyusunan Naskah Akademik adalah sebagai dasar pertimbangan bagi Perangkat Daerah untuk melakukan peninjauan atau perubahan terhadap Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi khususnya terhadap keempat permasalahan yang mendasar tersebut di atas.

D. METODE

Naskah akademik peraturan daerah tentang Pelayanan Publik disusun berdasarkan metode penelitian secara yuridis normatif, yaitu penelitian yang menekankan pada data sekunder sebagai bahan penelitian utamanya. Penggunaan data primer tetap dibutuhkan sepanjang untuk memperkuat dan melengkapi data sekunder. Data sekunder berupa bahan hukum dan non hukum yang bersifat kualitatif serta merupakan dasar untuk membuat keputusan hukum (*legal decision making*) terhadap permasalahan hukum yang konkrit.

Bahan hukum yang dipergunakan berupa bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan, bahan hukum

sekunder berupa bahan pustaka, rancangan peraturan maupun bahan hukum tersier yang muatannya terkait dengan materi penelitian. Dalam penelitian juridis normatif yang diterapkan, penelitian ini menggunakan metode pendekatan yang memungkinkan peneliti memanfaatkan hasil-hasil penelitian juridis empiris dan penelitian non juridis lainnya yaitu ekonomi, keuangan, administrasi, dan kelembagaan, untuk kepentingan analisis.

Dalam mengkaji permasalahan digunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan teori/konseptual, pendekatan kasus dan pendekatan analitis. Ruang lingkup penelitian juridis normatif ini juga mencakup penelitian terhadap asas-asas/unsur-unsur hukum serta penelitian terhadap inventarisasi hukum positif dan penelitian terhadap sistematika hukum. Dari sudut spesifikasinya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bersifat menemukan data dan informasi seluas-luasnya tentang variabel-variabel yang terdapat dalam materi penelitian.

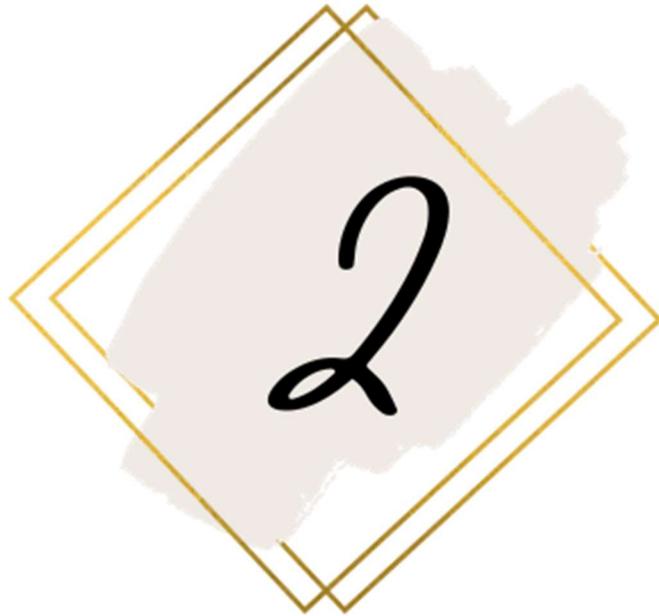
Untuk memperkuat dan melengkapi data sekunder berupa bahan hukum di atas, maka dilengkapi oleh data primer yang sebagian besar berupa data non hukum yang diperoleh dari narasumber-narasumber yang telah ditetapkan secara purposif (*judgemental*) sesuai dengan tujuan penelitian. Data primer dari narasumber salah satunya diperoleh dengan menggunakan studi lapangan (studi empirik) melalui serangkaian diskusi dan tukar pendapat antar para ahli dan pelaku yang terkait dengan proses penyusunan, implementasi dan evaluasi perencanaan dan penganggaran pembangunan baik di tingkat nasional maupun di tingkat daerah. Wujud dari pelaksanaan kajian

empirik adalah serangkaian *Focus Group Discussion* (FGD) dan penyebaran kuesioner kepada para stakeholder.

Data penelitian, baik data sekunder maupun data primer, dilakukan analisis yang bersifat juridis kualitatif dengan menggunakan teknik penalaran hukum sebagai bentuk pertanggung jawaban ilmiah dari segi ilmu hukum. Dalam hal ini terutama dalam bentuk peraturan perundang-undangan khususnya terkait dengan pemanfaatan ruang. Teknik penalaran hukum dilakukan dengan menggunakan metode penafsiran hukum, terutama penafsiran gramatikal, penafsiran sejarah, penafsiran sistematis dan penafsiran sosiologis.

Naskah akademik ini terdiri dari 6 (enam) bab. Sebagai gambaran, berikut adalah kerangka penulisan dari naskah akademik.

- BAB I : PENDAHULUAN
- BAB II : KAJIAN TEORETIS DAN PRAKTIK EMPIRIS
- BAB III : EVALUASI DAN ANALISIS PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERKAIT
- BAB IV : LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS DAN YURIDIS
- BAB V : JANGKAUAN, ARAH PENGATURAN, DAN RUANG LINGKUP MUATAN PERATURAN DAERAH
- BAB VI : PENUTUP



BAB II

KAJIAN TEORETIS DAN PRAKTIK EMPIRIS

A. KAJIAN TEORETIS

Pemerintah, menurut Thoha memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Pelayanan publik, merupakan aktivitas pemerintah dalam memenuhi fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.²

Pelayanan publik menjadi peran dan fungsi utama dari birokrasi pemerintah, selain fungsi pengaturan, pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan. Oleh karena itu, tentunya dalam praktik penyelenggaraan layanan publik harus dikelola secara baik dan benar agar dapat memberikan suatu pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Namun terkadang, harapan terhadap peran atau fungsi tersebut mengalami ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi

² Rasyid, M. R., 1998. Makna Pemerintahan : Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta: Yarsif Watampone, hlm. 139

penyelenggaraan layanan publik. Sehingga timbul berbagai persoalan atau keluhan yang diutarakan masyarakat kepada organisasi penyelenggaraan layanan publik. bahkan, melahirkan berbagai patologi birokrasi yang fatal, seperti penyalahgunaan kewenangan, perilaku yang tidak mempertimbangkan etika publik dalam pelayanan dan integritas publik yang lemah dalam tubuh organisasi penyelenggaraan layanan publik.³ Kondisi ini tentunya berpengaruh pada tingkat kepercayaan pada pemerintah dan pembangunan suatu wilayah.

Untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat pada pemerintah juga mendukung pertumbuhan pembangunan di suatu wilayah, peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus menerus dilakukan. Tentunya peningkatan kualitas pelayanan publik ini harus didukung dengan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) dengan karakteristik sebagai berikut:

1. *Participation* yaitu bahwa semua orang harus diberi kesempatan yang sama untuk mengemukakan pendapatnya dalam pengambilan keputusan baik langsung atau melalui perantara institusi yang mewakili kepentingannya.
2. *Rule of law*, yaitu bahwa aturan hukum harus adil dan ditegakkan tanpa pandang bulu.
3. *Transparancy*, yaitu bahwa keterbukaan harus dibangun diatas aliran informasi yang bebas.
4. *Responsiveness*, yaitu bahwa institusi- institusi dan proses yang ada harus dia- rahkan untuk melayani para stakeholders.

³ Dedi Mulyadi dkk, Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik : Konsep dan Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi, Alfabeta : Bandung, 2016.

5. *Consensus orientation* yaitu bahwa harus ada proses mediasi untuk sampai kepada konsensus umum yang didasarkan atas kepentingan kelompok, dan sedapat mungkin didasarkan pada kebijakan dan prosedur.
6. *Equity*, yaitu bahwa semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraannya.
7. *Effectiveness and efficiency*, yaitu bahwa proses dan institusi-institusi yang ada sedapat mungkin memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pemfaatan terbaik terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada.
8. *Accountability*, yaitu bahwa para pembil keputusan di instansi pemerintah, sektor publik dan organisasi masyarakat madani harus mampu mempertanggungjawabkan apa yang dilakukan dan dipususkannya kepada publik sekaligus kepada para pemangku kepentingan.
9. *Strategic vision* yaitu bahwa para pemimpin dan masyarakat publik harus memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang terhadap pembangunan manusia, dengan memperhatikan latar belakang sejarah, dan kompleksitas sosial budaya.

Paradigma administrasi klasik harus ditinggalkan dan beralih ke paradigma *new public service* (NPS). NPS sebagai paradigma terbaru dari administrasi publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administratur publik. Berdasarkan paradigma NPS menurut *Denhardt* dan *Denhardt* (2003), administrasi publik harus:

1. Melayani warga masyarakat bukan pelanggan.
2. Mengutamakan kepentingan publik.

3. Lebih menghargai kewarganegaraan dari pada kewirausahaan.
4. Berpikir strategis dan bertindak demokratis.
5. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah.
6. Melayani daripada mengendalikan.
7. Menghargai orang, bukannya produktivitas semata.

Sesuai dengan perspektif *New Public Service* maupun *good governance*, ada beberapa model pelayanan publik yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah pelayanan publik di Indonesia diantaranya adalah:

1. Model *Citizen's Charter* (kontrak pelayanan), model ini berasal dari ide Osborne dan Plastrik (1997). Model ini menetapkan standar pelayanan publik berdasarkan masukan warga masyarakat, dan aparat pemerintah berjanji untuk memenuhinya dan melaksanakannya. Model ini memposisikan pengguna layanan sebagai pusat perhatian sebagai pendekatan dalam pelayanan publik. Oleh sebab itu, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan. Ketika mengadopsi model *Citizen's Charter*, birokrasi harus menetapkan sistem untuk menangani keluhan pelanggan dengan tujuan memperbaiki kinerjanya secara terus menerus.
2. Model KYC (*Know Your Customers*), model ini dikembangkan dalam dunia perbankan yang dapat diadaptasi ke dalam konteks pelayanan publik dalam organisasi pemerintah. Mekanisme kerja dalam model ini yaitu berupaya mengenali terlebih dahulu kebutuhan dan kepentingan pelanggan

sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan.⁴ Untuk mengetahui keinginan, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan dapat dilakukan beberapa metode antara lain melalui survei, wawancara, dan observasi. Melalui model KYC ini birokrasi pemerintah harus mengetahui siapa yang menjadi pelanggannya (orang atau kelompok masyarakat yang dilayani). Setelah mampu mendefinisikan pelanggan atau pengguna jasa mereka, selanjutnya mereka dapat mengorientasikan pelayanan kepada kebutuhan masyarakat pengguna jasa tersebut.

Dalam menyusun sistem pelayanan publik, akuntabilitas pelayanan publik memiliki peran penting. Akuntabilitas Pelayanan Publik seperti dikemukakan oleh Jabbra dan Dwivedi adalah “*public service accountability involves the methods by which a public agency or public official fulfills its duties and obligations, and the process by which that agency or the public official is required to account for such actions*” (akuntabilitas pelayanan publik meliputi metode yang digunakan instansi atau pegawai negeri dalam memenuhi tugas dan kewajibannya serta proses untuk memenuhi kewajibannya tersebut).⁵ Akuntabilitas pelayanan publik memerlukan 5 hal, yaitu:

- a. *Administrative/Organizational Accountability*, yaitu adanya kejelasan hierarkis dan tanggungjawab namun tetap memungkinkan adanya fleksibilitas bila diperlukan. Akuntabilitas manajemen berarti upaya agar para individu

⁴ Agus Dwiyanto, 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

⁵ Jabbra, Joseph. G. dan O. P. Dwivedi. 1989. *Public Service Accountability, A Comparative Perspective Connecticut* : Kumarian

dan unit kerja bertanggungjawab terhadap kinerja yang diukur seobyektif mungkin. Pencapaiannya tergantung kepada identifikasi akuntabilitas unit atau penetapan akuntabilitas unit dalam suatu departemen dimana output dapat diukur dibandingkan dengan biaya atau kriteria lainnya. Dalam hal ini para individu dapat dikendalikan agar bertanggungjawab terhadap kinerja masing-masing.

- b. *Legal Accountability* untuk memungkinkan proses legislasi dan yudisial.
- c. *Political Accountability* yaitu kewenangan untuk regulasi, penentuan prioritas, redistribusi sumber daya, peraturan-peraturan, legitimasi dan masalah ketahanan suatu bangsa.
- d. *Profesional Accountability*, yaitu adanya keseimbangan antara kode etik profesi dengan kepentingan masyarakat.
- e. *Moral Accountability*, yaitu kemampuan menunjukkan standar integritas pribadi yang tinggi, kejujuran, keadilan, kebenaran dimuka hukum, memperoleh kepercayaan dan konfidensi dari masyarakat.

Untuk memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik, maka diperlukan standar pelayanan publik. Standar seperti dikemukakan oleh Devon Country Council pada Tahun 1993, merupakan pernyataan yang jelas dan secara khusus mengindikasikan elemen-elemen kunci yang harus ada pada suatu pelayanan yang akan diberikan, tipe aktivitas yang seharusnya, dan harapan dari suatu cara pelayanan yang akan diberikan. Standar dapat merupakan penjelasan tentang berapa sebanyak, seberapa baik, seberapa sering atau seberapa cepat sesuatu itu terjadi, atau sesuatu dikerjakan, atau bisa juga ditunjukkan dengan prosentase, nomor, frekuensi atau biaya (*Standards are statements which clearly and explicitly indicate*

what the key elements of a given service should be; the type of activity that should take place and the expectation of the way in which it should be delivered. Standard can be about how much, or how well, or how often, or how quickly something happens or something is done, and they may be expressed in percentage, numbers, frequency, or cost). Penggunaan standar ini memiliki beberapa tujuan yaitu:

1. Menyediakan acuan bagi para pengguna, pemerhati yang peduli terhadap pelayanan publik, penyedia layanan dan pengambil keputusan.
2. Membantu menetapkan visi, akan seperti apa pelayanan yang diusahakan untuk disediakan.
3. Menyediakan landasan untuk mengakses tender dalam melakukan kontrak.
4. Menyediakan landasan untuk melakukan negosiasi lokal tentang spesifikasi layanan.
5. Membantu orang untuk memutuskan apa yang dimaksudkannya dengan kualitas.
6. Memungkinkan untuk melakukan benchmark dalam melakukan assessmen dan peninjauan kembali, memonitor kondisi kualitas yang sedang berlangsung dan membantu merancang kualitas pelayanan di masa yang akan datang.
7. Membantu menghindari tekanan untuk mengurangi kualitas pelayanan dengan alasan dalam rangka penghematan.

Penentuan standar pelayanan dapat pula berdasarkan pelbagai tujuan yaitu: a. Untuk menciptakan persaingan yang sehat antar institusi atau daerah, b. Untuk memberikan hak pada masyarakat penggunaanya, c. Sebagai alat untuk memberi kejelasan kepada para pegawai tentang apa yang diharapkan dari mereka d. Untuk menentukan siapa saja yang seharusnya terkait

dalam penyusunan standar pelayanan e. Menentukan jenis pelayanan apa saja yang akan dilakukan standarisasi f. Menentukan proses penyusunan standar g. Menentukan nilai-nilai apa saja yang mendasari penetapan standar Hal ini penting mengingat kesamaan nilai akan membuahkan hasil kesepakatan antara penyedia layanan dan masyarakat pengguna layanan baik antar instansi di Daerah maupun di Pusat pada tingkat nasional. Namun demikian tetap harus memperhatikan aspek dinamika, sehingga standar dapat dirubah sesuai dengan tuntutan perkembangan. Beberapa prinsip penetapan standar yang termuat dalam charter, menurut HMSO (1991:5) adalah bahwa:

- a. standar hendaknya dipublikasikan dan digelar/displayed secara tetap pada titik-titik penyampaian layanan
- b. didalam standar harus termasuk sopan santun dan bersikap membantu dari para staf pemberi layanan, akurasi dalam hubungannya dengan peraturan-peraturan yang berlaku, komitmen untuk menyegerakan tindakan yang diharuskan dan diperlukan yang ditunjukkan melalui target waktu tunggu yang sependek mungkin. Apabila target tidak tercapai, maka mungkin saja hal ini akan terjadi dalam setiap pekerjaan
- c. Hendaknya ada asumsi-asumsi dimana ada jaminan bahwa pelayanan ditingkatkan kualitasnya sehingga akan menjadi lebih efisien.

Adalah penting untuk menyelaraskan antara standar nasional dengan lokal, demikian pula sebaliknya agar sinergis. Sebagai contoh, Pemerintah Pusat mengatur agar Daerah menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu maka di tingkat pusat pun perlu melakukan hal yang sama secara sinergis, sehingga standar pelayanan untuk jenis pelayanan yang menjadi kewenang pemerintah pusat memberikan kemudahan bagi pelaksanaannya di daerah. Demikian pula standar pelayanan di

daerah perlu menyelaraskan diri dengan standarisasi di pusat. Standar dapat pula dikembangkan berdasarkan pelbagai tingkatan atau tipe aktivitas, yaitu: pertama menetapkan standar minimum agar kualitas pelayanan tetap terjaga; dan kedua, standar atas dasar standar minimum dapat ditetapkan dengan mempertimbangkan kebutuhan lokal dan kondisi lokal, serta mengarahkan pandangan kepada upaya peningkatan standar yang lebih ideal. Dari sini target dapat ditetapkan dengan batas kemampuan pencapaiannya baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif. Ada kebutuhan prosedur tertentu yang dianggap perlu dilakukan untuk memenuhi standar, atau ada bagian-bagian jenis pelayanan tertentu dari suatu rangkaian pelayanan yang juga membutuhkan prosedur tertentu sehingga ada kecenderungan banyak prosedur yang harus ditempuh. Karena itu peranan inspektorat dan kontrol sosial menjadi penting dalam membantu penyederhanaan prosedur. Prosedur harus tetap diarahkan kepada konsistensi, keadilan, dan akhirnya akuntabilitas. Elemen lainnya yaitu standar pelayanan yang berkaitan dengan pekerjaan non-rutin, yaitu pelayanan yang lebih banyak membutuhkan pengabdian individu, sehingga dalam hal ini standar akan berupa petunjuk atau guideline. Pengukuran standar dan target sangat diperlukan untuk menjaga kualitas standar itu sendiri sesuai dengan kriteria standar yang baik, mulai dari penyusunan, penguangan ke dalam aturan, publikasi dan implementasi serta dampak atau hasilnya. Selain itu termasuk pula ke dalam standar pelayanan adalah menetapkan standar pelayanan pengaduan, beserta penyelesaiannya.

Penyusunan Standar Pelayanan Untuk menyusun standar pelayanan publik, maka perlu terlebih dahulu diketahui jenis

pelayanan yang disediakan. Sumber-sumber informasi dapat diperoleh dari keputusan-keputusan politik, hukum, dan pelaksanaan kebijakan oleh Pemerintah dan pemerintah daerah yang biasanya dituangkan dalam pelbagai peraturan diinstansi masing-masing, dalam Rencana Strategis maupun rencana tahunan. Dari daftar inventarisasi jenis pelayanan dan dasar hukumnya, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pemahaman terhadap proses pelayanan yang berjalan. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif dan efisienkah proses jenis pelayanan yang sedang berjalan, sehingga dapat diketahui apakah masih ada bagian-bagian yang bisa lebih disempurnakan. Untuk mengetahui bagian-bagian yang perlu disempurnakan dilakukan dengan cara: a. Identifikasi jenis pelayanan: terdiri atas prosesing orang (misalnya pelayanan pendidikan, kesehatan), prosesing kepemilikan (misalnya pengurusan sertifikat tanah) dan prosesing informasi (misalnya informasi persyaratan kredit) atau pelayanan konsultatif (pelayanan pembinaan/penyuluhan KB, petani), administratif (misalnya pelayanan KTP) dan teknis (misalnya pembangunan jalan dan jembatan, pengairan atau pekerjaan umum lainnya). b. Analisis sistem pelayanan yang ada adalah proses yang merupakan proses penciptaan pelayanan; bagian mana yang disukai atau tidak disukai pelanggan, dan pada bagian mana pelanggan terlibat di dalamnya. Bagian proses yang tidak disukai pelanggan, perlu dicarikan kemungkinan penyempurnaannya. c. bagilah jenis pelayanan kedalam elemen inti dan elemen tambahan. d. Buatlah Flow Process Chart dari masing-masing jenis pelayanan sehingga akan mudah menganalisis apakah proses sudah merupakan proses yang paling efektif paling efisien (Lovelock, 1992:21). e. Analisis faktor input pelayanan yang

terdiri atas sumber daya manusia, bahan, peralatan, sarana dan prasarana serta mesin yang dibutuhkan. Analisis sumber daya manusia misalnya akan meliputi: identifikasi jumlah dan kompetensi, pengembangan etika pelayanan, tingkat komitmen, pemberian penghargaan dan sanksi; identifikasi kewenangan, dan identifikasi pendelegasian wewenang f. Susunlah diagram service deliver. g. Identifikasi pelanggan dan harapan pelanggan. h. Perumusan visi dan misi pelayanan. i. Analisis persyaratan pelayanan. j. Analisis waktu pelayanan: untuk ini diperlukan analisis efisiensi kerja dan pengukuran kerja sehingga diperoleh jumlah waktu yang tepat. k. Analisis tata ruang pelayanan sehingga akan memenuhi syarat tangible. l. Analisis jarak antara pelanggan dengan pusat pelayanan , sehingga dapat terjangkau. m. Analisis mekanisme pengaduan. n. Penanganan pengaduan, penentuan pejabat yang bertanggungjawab. o. Lakukan analisis tarif pelayanan. p. Buat buku yang memuat jenis pelayanan, persyaratan, lama waktu penyelesaian beserta tarif pelayanan, tata cara pengaduan, serta janji pelayanan dan petunjuk lain yang diperlukan. Tarif Pelayanan Publik Masalah yang paling krusial ialah menentukan tarif setiap jenis pelayanan. Karena tidak sama dengan lingkungan bisnis, maka para konsumen secara individu dalam penggunaan barang dan jasa harus membayar, sesuai dengan harga, dan apabila tidak sesuai maka akan ditolaknya. Lain halnya dengan pemerintah sebagai produser, maka pemerintah akan berusaha agar barang dan jasanya dapat diberikan cuma-cuma. Dengan syarat bahwa biayanya dapat ditutup dengan pajak. Pajak yang dibayar oleh

masyarakat tidak langsung digunakan untuk jasa atau produk yang langsung dapat dinikmatinya.⁶

B. KAJIAN TERHADAP ASAS/PRINSIP YANG TERKAIT DENGAN PENYUSUNAN NORMA

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, asas-asas umum pemerintahan yang baik merupakan dasar penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat berbagai pendapat mengenai jumlah asas-asas umum penyelenggaraan yang baik, dalam hal penyelenggaraan negara, berdasarkan Undang-Undang Administrasi Pemerintahan, minimal memenuhi asas-asas berikut:

1. “asas kepastian hukum” adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, keajegan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.
2. “asas kemanfaatan” adalah manfaat yang harus diperhatikan secara seimbang antara: (1) kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lain; (2) kepentingan individu dengan masyarakat; “asas kemanfaatan” adalah manfaat yang harus diperhatikan secara seimbang antara: (1) kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lain; (2) kepentingan individu dengan masyarakat;
3. “asas ketidakberpihakan” adalah asas yang mewajibkan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau Tindakan dengan

⁶ Jat Jat Wirjadinata, “Standar Pelayanan Publik Dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah”, *Jurnal Wacana Kinerja* Volume 10 Edisi 4 Tahun 2007

mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif.

4. “asas kecermatan” adalah asas yang mengandung arti bahwa suatu Keputusan dan/atau Tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan/atau pelaksanaan Keputusan dan/atau Tindakan sehingga Keputusan dan/atau Tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum Keputusan dan/atau Tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan.
5. “asas tidak menyalahgunakan kewenangan” adalah asas yang mewajibkan setiap Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan.
6. “asas keterbukaan” adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.
7. “asas kepentingan umum” adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif
8. “asas pelayanan yang baik” adalah asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain asas-asas diatas, Ridwan HR juga menambahkan beberapa asas sebagai berikut⁷:

1. Asas Keseimbangan:

Asas umum pemerintahan yang baik yang satu ini menghendaki adanya keseimbangan antara hukuman jabatan dan kelalaian seorang pegawai. Selain itu, perlu adanya kriteria yang jelas mengenai jenis-jenis pelanggaran atau kealpaan yang dilakukan seseorang sehingga jika pelanggaran atau kealpaan tersebut dilakukan oleh orang yang berbeda, dapat dikenai sanksi yang sama, sesuai dengan kriteria yang ada dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Asas Kesamaan dalam Mengambil Keputusan:

Asas ini menghendaki pemerintah agar mengambil tindakan yang sama atau tidak saling bertentangan atas kasus-kasus yang faktanya sama. Namun demikian dalam kenyataannya akan sulit menemukan kesamaan mutlak antar kasus, sehingga pemerintah dalam menjalankan kebijakan harus bertindak cermat untuk mempertimbangkan titik-titik persamaan. Perlu diperhatikan bahwa asas ini tidak berlaku pada keputusan pemerintah yang salah atau keliru yang pernah dikeluarkan pada kasus-kasus sebelumnya.

3. Asas Motivasi untuk Setiap Keputusan:

Asas ini menghendaki agar setiap keputusan pemerintah harus mempunyai alasan atau motivasi yang cukup sebagai dasar dalam menerbitkan keputusan. Alasan tersebut

⁷ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Edisi Revisi, Jakarta: Rajawali Press, 2011, hlm 246-262

haruslah jelas, terang, benar, objektif dan adil. Adapun asas ini meliputi subvarian berikut⁸:

- a. syarat bahwa suatu keputusan harus diberi alasan;
- b. keputusan harus memiliki dasar fakta yang kuat/teguh;
dan
- c. pemberian alasan atau motivasi harus cukup dapat mendukung.

4. Asas Permainan yang Layak (*Fair Play*):

Asas ini menghendaki agar warga negara diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk mencari kebenaran dan keadilan. Selain itu, warga negara juga diberi kesempatan untuk membela diri dan memberikan argumentasi sebelum adanya putusan administrasi. Asas ini juga menekankan pentingnya kejujuran dan keterbukaan dalam proses penyelesaian sengketa tata usaha negara.

5. Asas Kepercayaan dan Menanggapi Pengharapan yang Wajar:

Asas umum pemerintahan yang baik satu ini menghendaki agar setiap tindakan pemerintah harus menimbulkan harapan-harapan untuk warga negara. Sehingga, ketika suatu harapan sudah diberikan kepada warga negara, maka tidak boleh ditarik kembali meskipun menguntungkan bagi pemerintah.

6. Asas Meniadakan Akibat suatu Keputusan yang Batal:

Asas ini berkaitan dengan pegawai yang dipecat melalui surat keputusan. Namun, alasan pemecatan pegawai karena

⁸ Nafiatul Munawaroh, "17 Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dan Penjelasannya", diakses melalui https://www.hukumonline.com/klinik/a/asas-asas-umum-pemerintahan-yang-baik-1t62d8f9bedcda1/#_ftn22 pada 20 September 2023

tuduhan melakukan kejahatan ternyata tidak terbukti di pengadilan. Dengan demikian, pegawai tersebut harus dikembalikan pada posisi di pekerjaan semula beserta dengan ganti rugi dan/atau kompensasi serta direhabilitasi nama baiknya. Proses inilah yang disebut sebagai cara-cara meniadakan akibat keputusan yang batal atau tidak sah.

7. Asas Perlindungan atas Pandangan atau Cara Hidup Pribadi:

Asas ini menghendaki agar pemerintah melindungi hak atas kehidupan pribadi setiap pegawai negeri dan warga negara secara umum, sebagai konsekuensi negara hukum demokratis yang menjunjung tinggi dan melindungi hak asasi manusia.⁹

8. Asas Kebijakan:

Asas ini menghendaki agar pemerintah diberikan kebebasan dan keleluasaan untuk menerapkan kebijakan tanpa terpaku pada peraturan perundang-undangan formal dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini untuk mengantisipasi ketika suatu peraturan perundang-undangan tidak fleksibel atau tidak menampung persoalan masyarakat, sehingga pemerintah dituntut bertindak cepat dan dinamis, berpandangan luas dan mampu memperhitungkan akibat-akibat yang muncul dari tindakannya.

Adapun terkait pelayanan publik, selain asas kepentingan umum dan kepastian hukum sebagaimana telah dijelaskan diatas. Asas-asas lain yang mendasari penyelenggaraan pelayanan publik adalah:

⁹ *Ibid.*

1. Kesamaan hak; Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
2. Keseimbangan hak dan kewajiban; Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
3. Keprofesionalan; Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
4. Partisipatif; Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
6. Keterbukaan; Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
7. Akuntabilitas; Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
9. Ketepatan waktu; Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayan
10. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan: Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau

C. KAJIAN TERHADAP PRAKTIK PENYELENGGARAAN, KONDISI YANG ADA, SERTA PERMASALAHAN YANG DIHADAPI MASYARAKAT

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena perbaikan pelayanan publik di negeri ini jalan di tempat. Padahal pelayanan publik meliputi seluruh kehidupan masyarakat, sehingga kurang atau buruknya pelayanan publik akan mempengaruhi pembangunan di suatu wilayah. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial. Lebih lanjut buruknya pelayanan publik ini menjadi salah satu variabel penting dalam krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu perbaikan pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan pembangunan.

Berbagai permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, maka permasalahan utama pelayanan publik sekarang ini adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Menurut Albrecht dan Zemke (1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Sementara Mohammad (2003) menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada aspek-aspek seperti

bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar aparatur yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur/ hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup. Selain itu beberapa pendapat menilai bahwa kelemahan sumber daya manusia aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan disebabkan oleh sistem kompensasi yang rendah dan tidak tepat. Dari sisi kelembagaan, kelemahan pelayanan publik berkaitan dengan desain organisasinya yang penuh hirarki, sehingga membuat pelayanannya menjadi berbelit-belit dan tidak terkoordinasi¹⁰.

Hasil survei Populi Center yang dilakukan terhadap 1.200 responden berusia 17 tahun ke atas atau yang sudah menikah menyatakan bahwa masalah utama pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu persyaratan berbelit sebanyak 11.4%, kemudian 11.3% terkait pelayanan yang lambat, lalu terdapat 9.7% responden menyatakan pelayanan publik yang diberikan kurang transparan. Selanjutnya, sebanyak 9.3% responden menyatakan birokrasi berbelit, 8.6% berpendapat bahwa sarana

¹⁰ Abdul Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik", *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol, No..2, Oktober 2011

dan prasarana yang tidak memadai, biaya mahal 8.4%, pelayanan tidak sesuai 6.2%, pungutan liar 4.8%, ketidakjelasan prosedur 3.8%, tidak responsif terhadap pengaduan (3,6%), kualitas/kompetensi sumber daya manusia rendah (3%), dan perilaku pelayanan kurang ramah (2,7%). Sementara sebanyak 5.1% responden mengatakan masalah lainnya dan 12.3% responden tidak tahu/tidak menjawab¹¹.

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi, Kota Bekasi pernah meraih kota dengan pelayanan publik paling buruk selama tahun 2011-2012, banyak ditemukan pungutan liar di sejumlah tempat. Sejak saat itu pemerintah Kota Bekasi terus membenahi pelayanan publik antara lain dengan menginisiasi penerapan konsep *one stop service*. Pada tahun 2018, konsep *one stop service* ini diwujudkan dalam pelayanan sistem terpadu dalam Mal Pelayanan Publik. Pada awalnya Mal Pelayanan Publik ini berlokasi di Bekasi Junction kemudian berpindah ke Bekasi Trade Center (BTC). Pemindahan lokasi penyelenggaraan layanan ini dilakukan karena adanya alasan tempat yang sudah tidak layak dan kurang strategis. Lokasi baru tempat bernaungnya segala aktivitas pelayanan melalui MPP dinilai lebih representatif dan dapat memberikan dampak positif dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain bertujuan untuk mempercepat dan meningkatkan kualitas layanan publik, penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik juga memiliki beberapa tujuan lain yang tertuang ke dalam visi dan misi DPMPTSP Kota Bekasi. Salah

¹¹ Ombudsman.go.id, "Red flags sektor pelayanan publik Indonesia", <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--red-flag-sektor-pelayanan-publik-indonesia> , Selasa, 02/05/2023

satu tujuan yang dimaksud adalah menciptakan iklim usaha yang baik serta meningkatkan nilai *Ease of Doing Business* (EoDB) Kota Bekasi¹².

Setelah berjalan kurang lebih selama 2 tahun, penyediaan layanan melalui mekanisme Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi dinilai terus mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Layanan yang disediakan juga beragam, meliputi layanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan, Tanda Domisili Perusahaan, Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Praktik Bidan, Izin Praktik Dokter, dan lainnya. Selain itu, DPMPTSP Kota Bekasi juga berkolaborasi dan menggandeng banyak pihak untuk meningkatkan efisiensi pelayanan serta memberikan kemudahan pada masyarakat. Salah satu instansi yang telah bekerja sama dengan Pemerintah Kota Bekasi dalam menyediakan pelayanan adalah Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap. Berkat adanya kolaborasi ini, masyarakat Kota Bekasi dapat melakukan pengurusan berkas administratif mulai dari perpanjangan STNK, pembuatan SIM, pembuatan SKCK, penerbitan izin keramaian, tilang elektronik, hingga pojok konsultasi hukum. Hasil dari proses kolaborasi antara DPMPTSP Kota Bekasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga turut melayani penerbitan kartu keluarga, KTP elektronik, akta kelahiran, dan akta kematian. Selanjutnya, Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi melayani keterangan antar kerja, dan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Patriot untuk melayani proses pembayaran rekening tagihan air. Pada 2018 terdapat sekitar 17 perizinan

¹² Andrea Siahaan, Penerapan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan dan Penyederhanaan Perizinan, <https://www.researchgate.net/publication/361944131>

yang bisa diproses melalui MPP, dan rencananya proses kerja sama dengan instansi lain juga akan terus ditingkatkan agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan.

Sebelum Mal Pelayanan Publik ini diresmikan, Kota Bekasi juga telah memiliki sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), salah satunya di Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. Terdapat 17 jenis layanan perizinan dan 20 jenis layanan non perizinan yang diselenggarakan dalam PATEN.

Penelitian yang dilakukan Adi dan Sunarti pada tahun 2019 menunjukkan beberapa permasalahan antara lain¹³:

1. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan penyelenggara PATEN di Kecamatan Rawalumbu, mengakibatkan rendahnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan pelayanan perizinan. Dari 4 kelurahan, hanya 2 kelurahan yang dirasa cukup aktif dalam mengurus pelayanan. Kelurahan tersebut yaitu kelurahan Bojong Menteng dan Bojong Rawalumbu.
2. Sifat para pegawai terutama pegawai yang langsung melayani masyarakat dirasa masih kurang ramah terhadap masyarakat.
3. Mengenai fasilitas, masyarakat masih mengeluhkan kondisi ruang tunggu yang kecil sehingga terasa panas dan sempit.
4. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik, menginginkan adanya beberapa standar yang bisa dijadikan tolak ukur kepuasan.

Pemerintah Kota Bekasi rutin melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan. Hasil

¹³ Adi Susila dan Sunarti Duwi Cahyani, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Bekasi", *Jurnal AKP, Volume 9, Nomor 1 (Februari 2019)*

pelaksanaan survey kepuasan pelayanan publik di kota Bekasi menunjukkan nilai SKM 83.42 pada semester 1 dan 85,38 pada semester 2 sehingga nilai rata-rata SKSM pada tahun 2022 sebesar 84.40 dengan kategori BAIK. Meskipun demikian masih diperlukan beberapa perbaikan antara lain:¹⁴

1. Pemanfaatan teknologi informasi dengan membuat aplikasi pada setiap layanan
2. Evaluasi SOP dan standar pelayanan
3. Sosialisasi regulasi dan bisnis
4. Memperjelas alur pelayanan
5. Perbaikan SOP pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan
6. Memperjelas pengaturan waktu penyelesaian izin perusahaan
7. Memperbanyak kerja sama dengan mitra swasta
8. Penambahan jam kerja dan petugas di hari libur
9. Pengajuan usulan pembangunan beberapa sarana pelayanan dasar
10. Mengantisipasi potensi pungutan liar
11. Pemenuhan dokumen persyaratan yang lebih detail dan akurat
12. Pembuatan papan tarif di tempat pelayanan

Kondisi-kondisi di atas dan terbitnya peraturan perundang-undangan baru, mendorong pemerintah Kota Bekasi untuk merevisi peraturan pelayanan publik yang telah ada, untuk mengakomodir perkembangan terkini dan meningkatkan pelayanan publik di wilayahnya, khususnya terkait inovasi daerah. Terdapat 7 inovasi pelayanan publik dalam urusan penanaman modal yang diterapkan pada tahun 2020 dan 2021.

¹⁴ Pemerintah Kota Bekasi, Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2022, November 2022, hlm. 4-50

Dari 7 inovasi pelayanan publik dalam urusan Penanaman Modal di Kota Bekasi, terdapat 2 inovasi yang mulai diterapkan tahun 2021 dan terdapat 5 inovasi lainnya yang diterapkan pada tahun 2020. Berdasarkan tahun penerapannya, 2 inovasi pelayanan publik dalam urusan Penanaman Modal di Kota Bekasi yang diterapkan mulai tahun 2021 terdiri dari SIJIWA (Sistem Informasi Perjanjian Sewa) dan LANGSAM (Layanan Siang Malam). Sedangkan lima inovasi lain pelayanan publik dalam urusan Penanaman Modal di Kota Bekasi yang diterapkan pada tahun 2020 terdiri dari SIMPEL ANTRI (Sistem Informasi Pelayanan Antrian Terintegrasi), CE IMA (Cetak Izin Mandiri) Kota Bekasi, SILAT (Sistem Informasi Layanan Terpadu) PTSP Kota Bekasi, MPP (Mall Pelayanan Publik) serta *High Speed Tax Reklame Service*.

Beberapa inovasi lainnya dilakukan di sektor penataan ruang, pekerjaan umum, kesehatan, keuangan, sedangkan pada sektor pemerintahan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, terdapat tujuh belas inovasi Pelayanan Publik di Kota Bekasi yang diterapkan dalam waktu yang berbeda yaitu tahun 2020 dan 2021. Ada 9 inovasi dalam urusan pemerintahan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dalam bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Kota Bekasi yang mulai diterapkan pada tahun 2020. Sementara itu ada 8 inovasi dalam urusan pemerintahan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dalam bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Kota Bekasi yang mulai diterapkan pada tahun 2021.¹⁵ Berdasarkan

¹⁵ Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Pemerintah Kota Bekasi, Laporan Majelis Pertimbangan Kota Bekasi: Pemetaan dan Langkah Strategis Kota Bekasi dalam Mewujudkan Inovasi Daerah Berkelanjutan, September 2023, hlm. 191-192

tahun penerapannya, 9 inovasi dalam urusan pemerintahan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dalam bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Kota Bekasi yang mulai diterapkan pada tahun 2020 terdiri dari:¹⁶

- 1) GIS Disdukcapil (Sistem Informasi Geografis Berbasis NIK)
- 2) SILAMPID (Sistem Informasi Lahir Mati Pindah Datang)
- 3) HALO PAMOR (Halo Pemantauan dan Monitoring)
- 4) MESRA MENYAPA (Medan Satria Melayani dan Menyapa Warga)
- 5) MOTEKAR BERSAHAJA (Mohon KTP-el Sekarang Diberikan Satu Hari Jadi)
- 6) PAMOR SAPA WARGA (Profiling Data Kependudukan)
- 7) DUDUK MESRA (Pengaduan DISDUKCAPIL Melayani Masyarakat)
- 8) SIP ORA (Sistem Pelayanan Orang Asing)
- 9) PO ASIH MAS DUKI (Permohonan Konsolidasi Bersih Masalah Kependudukan Bekasi)

Sedangkan 8 inovasi dalam urusan pemerintahan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dalam bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Kota Bekasi yang mulai diterapkan pada tahun 2021 adalah:¹⁷

- 1) SIAP DIFOTO (Sistem Pelayanan Aplikasi Digital Front Office) Kelurahan Bekasi
- 2) Jaya E-OPEN (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan)
- 3) SIPADAT BERISI (Sistem Pemanfaatan Data Berbasis Teknologi Informasi)

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.*

- 4) ANDUK BANG BEK (Pelayanan Kependudukan Bagi yang Berkebutuhan Khusus)
- 5) SITI BAWA LUDO (Sistem Terintegrasi Bagi Warga Luar Domisili)
- 6) MOTO KTP (Mohon Ganti Photo KTP Elektronik)
- 7) MANTEL GADIS (Perekaman KTP EL Bagi Pemula di Sekolah)
- 8) NASI UDUK DI CFD BEKEN (Nyok Akh Warga Bekasi Urus Adminduk di Car Free Day Bekasi Keren)

Namun, inovasi daerah tersebut hingga saat ini belum termuat pengaturannya dalam peraturan daerah terkait penyelenggaraan pelayanan publik dalam Perda Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi. Seharusnya inovasi daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi muatan lokal peraturan daerah guna mendorong penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bekasi yang inovatif di dalam pengembangan layanan dan/atau produk pelayanan publik. Hal ini sebagaimana Pemerintah Daerah merupakan ujung tombak dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam era perubahan yang cepat saat ini.

Lebih lanjut evaluasi yang perlu diperhatikan oleh Pemerintah Kota Bekasi dalam menyelenggarakan SPM yaitu bahwa belanja daerah diprioritaskan untuk mendanai pelaksanaan SPM, dengan adanya atas dasar prioritas tersebut dan terlaksananya SPM maka SPM telah menjamin hak konstitusional masyarakat. Oleh karena itu, ditegaskan bahwa prioritas utama tujuan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bekasi ialah terpenuhinya kebutuhan dasar Warga Negara.

Dalam hal ini beberapa catatan penting evaluasi dalam pelaksanaannya dari pelaporan masyarakat yang masuk ke

Pemerintah Daerah Kota Bekasi pada beberapa sektor urusan pemerintahan daerah yang menjadi pelayanan dasar pada tahun 2023, diantaranya:¹⁸

- 1) Sektor Kesehatan: masih banyaknya warga yang kesulitan akses terhadap layanan intensif kesehatan. Hal ini disebabkan Portabilitas untuk dapat mengakses layanan dari masyarakat ke Rumah Sakit dan antar Rumah Sakit seringkali melibatkan langsung warga untuk mencari akses sendiri melalui portal informasi. Automatisasi rujukan belum berjalan dengan baik, walaupun sistem informasi telah disiapkan. Terjadinya mis-komunikasi disebabkan karena edukasi kepada peserta masih rendah tentang hak dan kewajiban peserta dan provider, dan masih seringnya keluhan warga tentang pembatasan layanan berdasarkan kuota di beberapa rumah Sakit, sehingga masyarakat masih dimintakan iuran biaya.
- 2) Sektor sosial: kendala infrastruktur sarana prasarana dalam hal keberadaan gedung rehabilitasi terpadu dipandang mendesak, sebagaimana panti rehabilitasi yang ada sudah penuh. Kendala ini disebabkan Dinsos Kota Bekasi tidak hanya melayani orang sakit semata, namun juga orang terlantar hingga orang dengan gangguan kejiwaan.

¹⁸ Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Pemerintah Kota Bekasi, Laporan Majelis Pertimbangan Kota Bekasi: Pemetaan dan Langkah Strategis Kota Bekasi dalam Mewujudkan Inovasi Daerah Berkelanjutan, September 2023, hlm. 52-60

D. KAJIAN IMPLIKASI PENYELENGGARAAN NEGARA DENGAN DITERAPKANNYA PERATURAN DAERAH

Praktik Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam peraturan daerah ini akan berimplikasi pada hal-hal berikut:

1. Sistem Pelayanan Terpadu merupakan sistem yang harus digunakan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam rangka mewujudkan ini, pemerintah harus menyediakan dana yang memadai untuk membangun dan menyelenggarakan sistem tersebut.
2. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik harus melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan sebelumnya. Penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: 1) pelaksanaan pelayanan; 2) pengelolaan pengaduan masyarakat; 3) pengelolaan informasi; 4) pengawasan internal; 5) penyuluhan kepada masyarakat; dan 6) pelayanan konsultasi.

Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

3. Untuk memahami keluhan dan kebutuhan masyarakat, penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, mengelola pengaduan dan melakukan tindak lanjut dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.
4. Bekasi sebagai kota metropolitan dengan luas wilayah 210,49 km² dan didominasi oleh penduduk perkotaan (*urban*

population) yang hampir 90,93% penduduknya bekerja¹⁹ sehingga tidak memiliki waktu untuk mengurus urusan administrasi. Ditambah rumit dan ketidakjelasan alur birokrasi membuat minat masyarakat untuk mengurus semakin menurun, oleh karena itu pemerintah Kota Bekasi harus melakukan inovasi yang sesuai dengan karakteristik daerah demi meningkatkan pelayanan publik.

¹⁹ Badan Pusat Statistik, diakses melalui <https://bekasikota.bps.go.id/>, pada 4 September 2023



BAB III

EVALUASI DAN ANALISIS PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN TERKAIT

Bab ini memuat hasil kajian terhadap Peraturan Perundang-undangan terkait yang memuat kondisi hukum yang ada, keterkaitan Peraturan Daerah baru dengan Peraturan Perundang-undangan lain, harmonisasi secara vertikal dan horizontal, serta status dari Peraturan Perundang-undangan yang ada, termasuk Peraturan Perundang-undangan yang dicabut dan dinyatakan tidak berlaku serta Peraturan Perundang-undangan yang masih tetap berlaku karena tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah yang baru.

Kajian terhadap Peraturan Perundang-undangan ini dimaksudkan untuk mengetahui kondisi hukum atau peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai substansi atau materi yang akan diatur. Dalam kajian ini akan diketahui posisi dari Peraturan Daerah yang baru. Analisis ini dapat menggambarkan tingkat sinkronisasi, harmonisasi Peraturan Perundang-undangan yang ada serta posisi dari Peraturan Daerah untuk menghindari terjadinya tumpang tindih pengaturan. Hasil dari penjelasan atau uraian ini menjadi bahan bagi penyusunan landasan filosofis dan yuridis dari pembentukan Undang-Undang, Peraturan Daerah Provinsi, atau Peraturan Daerah Kabupaten/Kota yang akan dibentuk.

1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi

Undang-undang ini mengatur pembentukan kotamadya daerah tingkat II Bekasi meliputi Kota Administratif Bekasi dan sebagian wilayah kabupaten daerah tingkat II Bekasi.

2. **Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik**

Undang-undang ini bertujuan meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas, yakni pelayanan cepat, tepat, dan sederhana, melalui penunjukan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi serta pembuatan dan pengembangan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik yang berlaku secara nasional. Badan Publik dalam hal ini didefinisikan sebagai lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri. Lebih lanjut, kewajiban pelayanan umum menjadi bagian dari informasi publik yang wajib disediakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan/atau badan usaha lainnya yang dimiliki oleh negara dalam Undang-Undang ini.

3. **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diharapkan terdapat kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Melalui UU Pelayanan Publik, amanat UUD 1945 dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa diantaranya diinterpretasikan sebagai makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Penyelenggaraan pelayanan publik dijamin untuk dapat mewujudkan hak asasi manusia dalam konteks pelayanan bagi masyarakat yang sesuai dengan tujuan nasional.

Ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang ini meliputi 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. Penyelenggara pelayanan publik yang tercakup dalam hal ini tidak hanya meliputi institusi penyelenggara negara, tetapi juga korporasi dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, sepanjang pelayanan barang dan/atau jasa publik tersebut menjadi ruang lingkup

pengaturan dalam Undang-Undang ini, yang hanya terbatas kepada:

- 1) pelayanan barang publik yang meliputi:
 - a) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah **yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;**
 - b) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang **modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan**
 - c) pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi **ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.**

- 2) pelayanan atas jasa publik yang meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah **yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;**
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha **yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya**

bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c.** penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, **tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.**

Undang-undang ini mengatur sektor pelayanan publik meliputi:

- a) pendidikan;
- b) pengajaran;
- c) pekerjaan dan usaha;
- d) tempat tinggal;
- e) komunikasi dan informasi;
- f) lingkungan hidup;
- g) kesehatan;
- h) jaminan sosial;
- i) energi;
- j) perbankan;
- k) perhubungan;
- l) sumber daya alam;
- m) pariwisata; dan
- n) sektor strategis lainnya.

Bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun,

menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Beberapa muatan yang diturunkan dalam peraturan turunan baik Peraturan Pemerintah maupun Peraturan Presiden atas amanat pengaturan berdasarkan UU Pelayanan Publik terdiri atas:

- a. ruang lingkup pelayanan publik;
- b. sistem pelayanan terpadu;
- c. pedoman penyusunan standar pelayanan;
- d. proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat;
- e. tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. mekanisme dan ketentuan pemberian ganti rugi.

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;

Pasal 349

- (1) Daerah dapat melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah dan sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta kebijakan Pemerintah Pusat.
- (2) Penyederhanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Perda.
- (3) Pemerintah Daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 350

- (1) Kepala daerah wajib memberikan pelayanan Perizinan Berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat.
- (2) Dalam memberikan pelayanan Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu.
- (3) Pembentukan unit pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menggunakan sistem Perizinan Berusaha secara elektronik yang dikelola oleh Pemerintah Pusat.
- (5) Kepala daerah dapat mengembangkan sistem pendukung pelaksanaan sistem Perizinan Berusaha secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) yang terintegrasi sesuai dengan standar yang ditetapkan Pemerintah Pusat.
- (6) Kepala daerah yang tidak memberikan pelayanan Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan penggunaan sistem Perizinan Berusaha secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) yang terintegrasi dikenai sanksi administratif.
- (7) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (6) berupa teguran tertulis kepada gubernur oleh Menteri dan kepada bupati/wali kota oleh gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk pelanggaran yang bersifat administratif.

- (8) Teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dapat diberikan oleh menteri atau kepala lembaga yang membina dan mengawasi Perizinan Berusaha sektor setelah berkoordinasi dengan Menteri.
- (9) Dalam hal teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dan ayat (8) telah disampaikan 2 (dua) kali berturut-turut dan tetap tidak dilaksanakan oleh kepala daerah:
- a. menteri atau kepala lembaga yang membina dan mengawasi Perizinan Berusaha sektor mengambil alih pemberian Perizinan Berusaha yang menjadi kewenangan gubernur; atau
 - b. gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat mengambil alih pemberian Perizinan Berusaha yang menjadi kewenangan bupati/wali kota.
- (10) Pengambilalihan pemberian Perizinan Berusaha oleh menteri atau kepala lembaga yang membina dan mengawasi Perizinan Berusaha sektor sebagaimana dimaksud pada ayat (9) huruf a dilakukan setelah berkoordinasi dengan Menteri.

Pasal 402A

Pembagian urusan pemerintahan konkuren antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah provinsi serta Pemerintah Daerah kabupaten/kota sebagaimana tercantum dalam Lampiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan

Daerah harus dibaca dan dimaknai sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang.

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini mengatur beberapa amanat pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik di pusat maupun daerah, yang meliputi:

a) Sistem Pelayanan Terpadu

Bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan melalui sistem pelayanan terpadu di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, dan/atau kecamatan, yang meliputi sistem pelayanan terpadu satu pintu dan/atau sistem pelayanan terpadu satu atap.

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan bidang penanaman modal. Sistem pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Dalam hal ini, untuk penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang

atau pelimpahan wewenang dari Wali Kota kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu. Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang tersebut ditetapkan dengan keputusan Wali Kota sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang meliputi:

- a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan Standar Pelayanan;
- c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan nonperizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- f. penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

Pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, gubernur, bupati dan walikota mendelegasikan seluruh kewenangan pemberian persetujuan dan penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan bidang penanaman modal.

Lebih lanjut, Penyelenggara sistem pelayanan terpadu wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.

Penyelenggara sistem pelayanan terpadu wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang dimaksud, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

Di samping pelayanan terpadu satu pintu, dimungkinkan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pelayanan terpadu satu atap, sepanjang jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan tersebut di luar bidang penanaman modal.

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara pelayanan kepada Pelaksana di lingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.

Pelaksana yang mendapat penugasan tersebut mempunyai kewenangan:

- a. penerimaan dan pemrosesan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan;
- c. persetujuan permohonan pelayanan yang telah memenuhi Standar Pelayanan;
- d. pengajuan penandatanganan dokumen perizinan dan nonperizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai Standar Pelayanan;
- e. penyampaian produk pelayanan berupa perizinan dan/atau nonperizinan kepada pemohon; dan
- f. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b) Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan

Atas amanat pembentukan Undang-Undang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Lebih lanjut, penyusunan dan penetapannya wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait melalui berita acara penyusunan Standar Pelayanan, serta mengacu kepada ketentuan teknis yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang juga diamanatkan pengaturannya dalam Peraturan Menteri (yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara).

Lebih lanjut, penyusunan standar pelayanan harus didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara, yang paling sedikit memuat komponen:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

c) Proporsi Akses dan Kategori Kelompok Masyarakat dalam Pelayanan Berjenjang

Atas amanat pembentukan Undang-Undang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara dapat menyediakan Pelayanan Berjenjang atau pelayanan secara bertingkat untuk jenis pelayanan jasa publik berdasarkan kelas pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan. Pelayanan berjenjang diwujudkan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif. Lebih lanjut, penyelenggara yang akan menerapkan pelayanan berjenjang tersebut wajib melakukan kajian secara seksama untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat yang akan menggunakan pelayanan berjenjang.

d) Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Atas amanat pembentukan Undang-Undang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pengikutsertaan masyarakat tersebut mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi: (a) penyusunan kebijakan pelayanan publik; (b) penyusunan standar pelayanan; (c) pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; (d) pemberian penghargaan.

Berdasarkan Pasal 42, maka Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta Pihak Terkait sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan atau melalui media massa. Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 43

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 huruf c diwujudkan dalam bentuk:

- a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan;
- b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
- c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.

Pasal 44

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

Pasal 45

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 mengacu pada prinsip sebagai berikut:

- a. terkait langsung dengan Masyarakat pengguna pelayanan;
- b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan

- c. mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman Masyarakat.

Pasal 46

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap Pelayanan Publik.

Pasal 47

Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada Penyelenggara atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

- e) Pembinaan dan Pengawasan

Pembinaan dan pengawasan umum Pelayanan Publik di daerah dilakukan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang dalam negeri, sedangkan Pembinaan dan pengawasan teknis Pelayanan Publik di daerah dilakukan oleh masing-masing kementerian dan lembaga pemerintah nonkementerian.

- f) Sanksi

Berdasarkan Peraturan Pemerintah ini, maka beberapa muatan ketentuan sanksi administratif dikenakan sebagai berikut:

- 1) Teguran tertulis terhadap Penyelenggara atau Pelaksana
 - a. Penyelenggara sistem pelayanan terpadu yang tidak melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.
 - b. Rancangan Standar Pelayanan yang tidak dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
 - c. Rancangan Standar Pelayanan yang tidak dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
 - d. Penyelenggara yang tidak memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.
 - e. Maklumat pelayanan yang tidak dipublikasikan secara jelas dan luas.
 - f. Penyelenggara tidak melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

- g. Penyelenggara tidak mempertimbangkan: (1) kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, baik dari segi jumlah maupun kualitas atau kompetensi; (2) ketersediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas penunjang; (3) kesiapan biaya atau anggaran pendukung; dan (4) kemampuan menata dan mengelola untuk mengamankan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.
 - h. Penyelenggara tidak memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan.
- 2) Penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun terhadap Penyelenggara atau Pelaksana Penyelenggara sistem pelayanan terpadu yang tidak melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang dimaksud, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.
- 3) Pembebasan dari jabatan
- a. Penyelenggara tidak mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - b. Penyelenggara tidak menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
 - c. Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan tidak dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.

- d. Penetapan besaran persentase proporsi akses dalam penyediaan kelas pelayanan berjenjang tidak memperhatikan asas keadilan dalam penyediaan kelas pelayanan untuk menjamin penyediaan kelas pelayanan tetap proporsional.
- 4) Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri
Penyelenggara tidak menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.
- 5) Teguran peringatan dan dilakukan pembinaan secara khusus terhadap Pembina
Tidak dilaksanakannya penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan bidang penanaman modal
- 6) Pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah
Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan tidak mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta tidak mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 7) Pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah
Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan tidak mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta tidak mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak melakukan perbaikan kinerja dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan.

6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

Undang-undang ini mengatur Perangkat Daerah sebagai unsur pembantu kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah, yang terdiri atas:

- a. sekretariat Daerah;
- b. sekretariat DPRD;
- c. inspektorat;
- d. dinas;
- e. badan; dan
- f. kecamatan.

Perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam hal ini adalah unsur pembantu bupati/wali kota dan DPRD kabupaten/kota dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota. Dalam hal ini pembentukan Perangkat Daerah dilakukan berdasarkan asas:

- a. Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
- b. intensitas Urusan Pemerintahan dan potensi Daerah;
- c. efisiensi;
- d. efektivitas;
- e. pembagian habis tugas;
- f. rentang kendali;
- g. tata kerja yang jelas; dan
- h. fleksibilitas.

Berdasarkan PP ini, maka pelayanan administratif merupakan fungsi yang diselenggarakan oleh Sekretariat

Daerah kabupaten/kota dalam tugas membantu bupati/wali kota dalam penyusunan kebijakan dan pengoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta pelayanan administratif. Sedangkan pelayanan publik menjadi tugas dan kewajiban kecamatan, diantaranya melalui koordinasi pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.

7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Sebagai salah satu peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Pemerintah ini memuat pelayanan publik di daerah sebagai ruang lingkup pembinaan umum dan pengawasan umum yang dilakukan oleh gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat. Lebih lanjut capaian standar pelayanan minimal atas pelayanan dasar menjadi ruang lingkup pengawasan teknis oleh gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat. Lebih lanjut pelanggaran administratif dalam PP ini diatur salahsatunya meliputi:

- a. kepala daerah tidak mengumumkan informasi tentang pelayanan publik kepada masyarakat melalui media dan tempat yang dapat diakses oleh masyarakat luas;
- b. kepala daerah tidak memberikan pelayanan perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. kepala daerah tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat atas:

- 1) penyelenggara Pemerintahan Daerah yang tidak melaksanakan kewajiban dan/ atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik; dan
- 2) pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik.

8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

Sebagai salah satu peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, PP ini mengatur peningkatan pelayanan publik sebagai cara untuk mencapai tujuan peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sebagai sasaran Inovasi Daerah yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Inovasi pelayanan publik lebih lanjut merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Penilaian terhadap pengembangan inovasi daerah oleh Pemerintah Daerah tersebut dilakukan berdasarkan kriteria:

- a. dampak inovasi daerah terhadap peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik; dan
- b. dapat diterapkan pada Daerah lain.

9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Sebagai salah satu peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Perpres ini mengatur dan melindungi hak seluruh pihak (baik warga negara maupun penduduk, baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum) yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik. Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik memiliki sejumlah kewajiban dalam pengelolaan pengaduannya, yakni:

- a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
- b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
- c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
- d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
- e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
- f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik menjadi kewajiban penyelenggara yang harus menyediakan informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan.

10. **Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Sebagai salah satu peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Perpres Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP mengatur beberapa amanat pengaturan penyelenggaraan PTSP sebagai salah satu amanat Pasal 9 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni: “dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu”. Lebih lanjut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur sistem pelayanan terpadu secara fisik dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau sistem pelayanan terpadu satu atap. Ruang lingkup PTSP meliputi seluruh pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah dan pemerintah daerah.

Lebih lanjut, berdasarkan Pasal 5, pada tingkatan Pemerintah Daerah Kota, maka penyelenggaraan PTSP dilaksanakan oleh Pemerintah kota untuk pelayanan perizinan dan nonperizinan dari urusan wajib dan urusan pilihan yang menjadi urusan kota, yang diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pembagian urusan pemerintahan antara Pemerintah, pemerintahan provinsi, dan pemerintahan kabupaten/kota.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 11, maka penyelenggaraan PTSP oleh pemerintah kota mencakup urusan pemerintahan

kota dalam penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang diselenggarakan dalam PTSP, yang terdiri atas:

- a) Urusan pemerintah kota yang diatur dalam peraturan perundang-undangan; dan
- b) Urusan pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada Walikota.

Dalam hal ini, wewenang tersebut merupakan urusan pemerintahan yang tidak termasuk dalam urusan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi sebagaimana diatur dalam Pasal 6 sampai dengan Pasal 10.

Penyelenggaraan PTSP oleh pemerintah kota dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota, dalam hal ini Walikota memberikan pendelegasian wewenang perizinan dan nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah kota kepada Kepala BPMPTSP Kota.

Lebih lanjut, kaitannya dengan pelayanan publik diatur dalam Pasal 14 yang mengatur Standar Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan PTSP, yakni meliputi komponen:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur/Standar Operasional Prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. prasarana dan Sarana;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;

- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Standar Pelayanan Publik tersebut lebih lanjut diatur untuk ditetapkan oleh Walikota untuk pelayanan perizinan dan nonperizinan kota. Lebih lanjut, biaya yang diperlukan oleh pemerintah daerah untuk penyelenggaraan PTSP dibebankan pada APBD masing-masing. Segala penerimaan daerah yang timbul dari pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang merupakan urusan pemerintahan daerah diserahkan kepada daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pajak dan retribusi daerah.

11. **Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Bekasi**

Bahwa dalam rangka menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk Kota Bekasi dalam mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik di Daerah, Pemerintah Daerah Kota Bekasi pada tahun 2004 memberlakukan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi. Beberapa pengaturannya meliputi:

- i. Ketentuan Umum
- ii. Asas dan Ruang Lingkup
Penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah dilaksanakan sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi asas:
 - a. kepastian hukum;
 - b. transparansi;
 - c. partisipatif;
 - d. akuntabilitas;
 - e. kepentingan umum;
 - f. profesionalisme;
 - g. kesamaan hak;
 - h. keseimbangan hak dan kewajiban.

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi jenis pelayanan pemberian perizinan dan pelayanan selain perizinan yang dilakukan oleh Penyelenggara, termasuk lembaga Pemerintah Pusat yang ada di Daerah serta lembaga lainnya yang dibentuk oleh dan/atau yang bekerja sama dengan Pemerintah Daerah untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah. Lebih lanjut rincian jenis pelayanan tersebut didelegasikan untuk diatur dengan Peraturan Walikota.

- iii. Penyelenggara Pelayanan Publik
Penyelenggara wajib melakukan fungsi utama sebagai:
 - a. pelaksana pelayanan;
 - b. pengelola pengaduan masyarakat;
 - c. pengelola informasi bagi pihak yang berkepentingan;
 - d. pengawas internal.

Terdapat beberapa larangan dan kewajiban Penyelenggara yang diatur dalam Perda Kota Bekasi Nomor 13 Tahun

2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi. Larangan tersebut diantaranya Penyelenggara dilarang untuk:

- a. melaksanakan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan pembiayaan atau mata anggaran yang disediakan khusus untuk itu atau membebankan pungutan yang tidak berdasarkan peraturan perundang-undangan kepada masyarakat;
- b. melalaikan atau tidak memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya pada waktu yang telah ditentukan sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan;
- c. memberi izin kepada pihak tertentu untuk menggunakan sarana dan prasarana sebagai fasilitas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan peruntukannya;
- d. mengalihkan dan/atau mengubah fungsi peruntukan setiap sarana dan prasarana sebagai fasilitas pelayanan publik yang tidak dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan kewajiban tersebut diantaranya Penyelenggara memiliki kewajiban untuk:

- a. menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan;
- b. menyusun dan menetapkan standar pelayanan teknis serta tata cara pengelolaan pengaduan dan keluhan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan prinsip penjelasan yang tepat dan tuntas;
- c. membuat maklumat pelayanan;
- d. menyiapkan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, lanjut usia,

- wanita hamil dan balita yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota;
- e. mengelola sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik secara efisien, efektif, transparan dan akuntabel, serta berkesinambungan;
 - f. memberikan pengumuman dan/atau memasang tanda-tanda yang jelas di tempat yang mudah diketahui terhadap perubahan dan/atau pengalihan fungsi fasilitas pelayanan publik;
 - g. menyiapkan sarana dan prasarana yang layak dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan atau keluhan;
 - h. menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengajuan pengaduan;
 - i. melaporkan tindak lanjut dari pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Walikota dan tembusan kepada pengawas fungsional;
 - j. melaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat secara periodik sesuai pedoman yang berlaku.

Kewajiban lainnya juga dibebankan kepada Walikota untuk mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.

Pasal 9 sampai dengan Pasal 10 juga mengatur pengembangan karier dan promosi jabatan pegawai Pemerintah Daerah yang diselenggarakan secara transparan, tidak diskriminatif, adil, dan sesuai dengan peraturan kepegawaian yang berlaku.

SKPD, para pimpinan instansi pemerintah, para pimpinan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan para pimpinan badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik di Daerah wajib mengadakan evaluasi

kinerja aparatur pelayanan di lingkungan satuan kerja yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan, untuk lebih lanjut Pejabat pimpinan organisasi penyelenggara wajib menyempurnakan pengelolaan sumber daya aparatur dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Lebih lanjut hasil evaluasi dan hasil penyempurnaan tersebut wajib dilaporkan kepada Wali Kota.

Pengaturan lain untuk penyelenggara pelayanan publik meliputi Hubungan Antar Penyelenggara yang dapat disertai pemberian bantuan kedinasan, dengan ketentuan harus didasarkan pada:

- a. lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tersebut yang tidak dapat dilakukan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta;
- b. ketidakmampuan sumber daya manusia Penyelenggara; dan/ atau
- c. ketidaklengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki Penyelenggara.

Penyelenggara dapat menyerahkan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain untuk pelayanan selain perizinan dalam bentuk perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik, sepanjang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku, diantaranya harus berbadan hukum Indonesia dan berdomisili tetap serta memiliki akses yang mudah dan cepat ke lokasi pelayanan, serta tidak boleh menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat selain yang telah ditentukan, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

iv. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggara wajib menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi: (a) kesederhanaan; (b) kejelasan; (c) kepastian waktu; (d) akurasi; (e) keamanan; (f) tanggung jawab; (g) kelengkapan sarana dan prasarana; (h) kemudahan akses; (i) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; (j) kenyamanan. Penyusunan dan penetapan standar pelayanan teknis harus sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan area pelayanan, kepentingan dan masukan dari masyarakat dan pihak terkait.

Lebih lanjut, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Peraturan ini sudah mengatur mengenai penyusunan dan penetapan standar pelayanan teknis yang harus sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan area pelayanan, kepentingan dan masukan dari masyarakat dan pihak terkait.

Di samping standar pelayanan, terdapat maklumat pelayanan yang juga dibuat oleh Penyelenggara dan harus sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dan dipublikasikan secara jelas.

Penyelenggara juga diatur untuk mengelola sistem informasi secara efisien, efektif dan mudah diakses, yang meliputi:

- a. jenis pelayanan;
- b. persyaratan dan prosedur pelayanan;
- c. standar pelayanan;
- d. maklumat pelayanan;

- e. penanganan keluhan atau pengaduan;
- f. biaya pelayanan.

Selain sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bagi SKPD dan Perusahaan Daerah wajib melaksanakan penyajian statistik kinerja pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga meliputi pengelolaan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang wajib dikelola oleh Penyelenggara secara efisien, efektif, transparan dan akuntabel, serta berkesinambungan. Pengaturan lainnya meliputi pelaksanaan inventarisasi dan pemeliharaan, serta kewajiban pengumuman dan/atau pemasangan tanda yang jelas dan dipasang di tempat yang mudah diketahui dalam hal adanya perubahan bentuk dan/atau perbaikan fasilitas pelayanan publik.

Penyelenggara juga dapat menyediakan pelayanan kelas-kelas tertentu sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pungutan biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang menyangkut hak sipil pada hakikatnya dibebankan kepada Daerah dan/atau Negara dengan tidak menutup kemungkinan ditetapkan pungutan biaya pelayanan kepada penerima layanan, dengan mempertimbangkan:

- a. tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
- b. nilai/harga yang berlaku di Daerah atas barang dan/atau jasa;
- c. rincian biaya yang jelas dan transparan.

Lebih lanjut, biaya tersebut beserta jangka waktu pemrosesan berkas harus terpampang jelas pada loket

pelayanan dan di tempat yang memudahkan untuk pihak yang berkepentingan mengetahuinya.

Aparat dalam menyelenggarakan pelayanan publik berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. hormat, ramah dan tidak melecehkan;
- c. bersikap tegas, cermat dan handal serta tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
- d. tidak memberikan proses yang berbelit-belit;
- e. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- f. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang menurut peraturan perundang-undangan wajib dirahasiakan;
- g. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana pelayanan;
- h. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;
- i. profesional dan tidak menyimpang dari prosedur.

Pembinaan dan Pengawasannya diatur untuk dilaksanakan oleh:

- a. Sekretariat Daerah atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD, BUMD dan satuan kerja lainnya yang dibentuk Pemerintah Daerah.
- b. SKPD sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya atas penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga lainnya yang bekerjasama dengan Pemerintah Daerah.
- c. Mekanisme pembinaan instansi yang bersangkutan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang

dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat dan BUMN.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara internal dan eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan dilakukan melalui:

- a. pengawasan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- b. pengawasan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pengawasan eksternal penyelenggaraan dilakukan melalui:

- a. pengawasan oleh lembaga pemerintah yang memiliki fungsi dan kewenangan pengawasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- b. pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan dilakukan oleh perseorangan atau lembaga/organisasi masyarakat yang berkompeten, yakni dilakukan melalui pemberian informasi mengenai pelanggaran terhadap kewajiban yang tidak dilaksanakan dan/atau pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemberian informasi mengenai pelanggaran tersebut disampaikan kepada pimpinan Penyelenggara dan/atau aparat pengawas fungsional di Daerah.

Informasi berupa pengaduan atau keluhan mengenai pelanggaran peraturan tersebut ditindaklanjuti oleh pimpinan Penyelenggara. Penyelenggara dan/atau atasan penyelenggara dan/atau pengawas menyusun rekomendasi tindak lanjut berupa tanggapan terhadap pengaduan atau keluhan yang diterima berdasarkan tata cara pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan. Tata cara pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan tersebut meliputi:

- a. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan pejabat atau berupa tim yang mengelola pengaduan;
 - c. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - d. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan;
 - e. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak-pihak terkait;
 - f. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan.
- v. Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik
- Penyelenggara dapat menjadi objek hukum yang diwakili oleh pejabat yang bertanggung jawab di dalam organisasi Penyelenggara. Lebih lanjut, penuntutan dilakukan terhadap aparat yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan/atau Aparat yang terlibat langsung, baik secara sendiri atau bersama-sama. Dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan/atau Aparat menimbulkan kerugian perdata atau mengandung unsur perbuatan pidana atau bersifat melawan hukum, gugatan diajukan melalui Peradilan Umum.

vi. Ketentuan Sanksi

Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi memberikan pengaturan Penyelenggara sebagai lembaga yang melanggar kewajiban dan/atau larangan yang diatur dalam Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. Pemberian peringatan;
- b. Pembayaran ganti rugi; dan/atau
- c. Pengenaan denda.

Penyelenggara sebagai aparat yang melanggar kewajiban dan/atau larangan tersebut dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. pemberian peringatan;
- b. pembayaran ganti rugi;
- c. pengurangan gaji dalam waktu tertentu;
- d. penundaan atau penurunan pangkat atau golongan;
- e. pembebasan tugas dari jabatan dalam waktu tertentu;
- f. pemberhentian dengan hormat; atau
- g. pemberhentian dengan tidak hormat.

Ganti rugi tersebut diberikan kepada penerima pelayanan yang dirugikan berdasarkan tata cara yang akan ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Walikota. Lebih lanjut, pengenaan sanksi pemberian ganti rugi dilakukan oleh atasan langsung atau pimpinan dari lembaga atau Aparat yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

12. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan**

Sebagai salah satu peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan mengatur amanat pengaturan acuan penyelenggara dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan. Komponen standar pelayanan tersebut terdiri atas dua bagian, yakni:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*)
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

Namun lebih lanjut Peraturan ini hanya melingkupi Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, hal-hal yang diatur sebagai langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

- a. Identifikasi persyaratan
- b. Identifikasi prosedur
- c. Identifikasi waktu
- d. Identifikasi biaya/tarif
- e. Identifikasi produk pelayanan
- f. Penanganan pengelolaan pengaduan

Lebih lanjut peraturan ini mengatur partisipasi masyarakat dalam penyusunan Standar Pelayanan, yakni melalui pembahasan Rancangan Standar Pelayanan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan

masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan. Lebih lanjut, asil dari pembahasannya menjadi Standar Pelayanan yang sudah disetujui.

Pembahasan tersebut meliputi:

- a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
- b. pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
- c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Hal-hal lain yang diatur secara teknis dalam peraturan ini terdiri atas metode partisipasi masyarakat, standar pelayanan minimum (SPM) yang diterapkan oleh beberapa penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan SPM, penetapan standar pelayanan, penerapan standar pelayanan, penetapan maklumat pelayanan, pemantauan, dan evaluasi.

13. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**

Sebagai salah satu peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan ini mengatur penyelenggaraan pelayanan publik untuk melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, menggunakan indikator dan metodologi survei yang telah

ditentukan. Lebih lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

14. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**

Sebagai salah satu peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan ini mengatur penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, menggunakan indikator dan metodologi survei yang telah ditentukan. Lebih lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

15. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional**

Sebagai salah satu peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan ini mengatur penyelenggara wajib melakukan forum konsultasi publik sebagai kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik, sebagai bentuk peran serta masyarakat. Tindak lanjut penyelenggaraan forum konsultasi publik

tersebut disampaikan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

16. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik**

Sebagai salah satu peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan ini mengatur pembinaan inovasi melalui kegiatan penciptaan, pengembangan, dan pelebagaan inovasi. Inovasi pelayanan publik diatur sebagai terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Inovasi tersebut diatur pembinaannya melalui upaya sistematis yang dilakukan baik secara nasional maupun secara instansional dan/atau regional melalui kegiatan penciptaan, pengembangan, dan pelebagaan inovasi. Pembinaan inovasi secara regional dilakukan oleh Pembina Pelayanan Publik dan dapat bekerja sama dengan pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

17. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Sebagai salah satu peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan

ini mengatur pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai indeks pelayanan publik. Kegiatan ini menghasilkan keluaran berupa indeks pelayanan publik sebagai hasil pengukuran yang diperoleh dari pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Di samping itu, pemantauan dan evaluasi kinerja dilaksanakan untuk memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan, pemeringkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, dan pemberian penghargaan kepada pembina, penyelenggara, dan/atau unit lokus yang berprestasi. Lebih lanjut pemantauan dan evaluasi kinerja dilakukan melalui instrumen penilaian dari evaluator dan penilaian dari pengguna layanan.



BAB IV

LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS, DAN YURIDIS

A. LANDASAN FILOSOFIS

Indonesia adalah negara hukum dengan menempatkan Pancasila sebagai falsafah, pandangan dan hidup bangsa, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 18 A ayat (2) menyebutkan hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang.

Pasal 27 (2) UUD 1945 menyebutkan bahwa tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.

Pasal 28 A UUD 1945 menyebutkan setiap orang berhak untuk hidup serta berhak untuk mempertahankan hidup dan kehidupannya

Pasal 28B (1) Setiap orang berhak membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah. (2) Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.

Pasal 28C (1) Setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia. (2) Setiap orang berhak untuk memajukan dirinya dalam memperjuangkan haknya secara kolektif untuk membangun masyarakat, bangsa dan negaranya. Pasal 28D (1) Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan,

dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum. (2) Setiap orang berhak untuk bekerja serta mendapat imbalan dan perlakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja. (3) Setiap warga negara berhak memperoleh kesempatan yang sama dalam pemerintahan. (4) Setiap orang berhak atas status kewarganegaraan.

Pasal 28H (1) Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. (2) Setiap orang mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. (3) Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat. (4) Setiap orang berhak mempunyai hak milik pribadi dan hak milik tersebut tidak boleh diambil alih secara sewenang-wenang oleh siapa pun.

Pasal 28I (1) Hak untuk hidup, hak untuk tidak disiksa, hak kemerdekaan pikiran dan hati nurani, hak beragama, hak untuk tidak diperbudak, hak untuk diakui sebagai pribadi dihadapan hukum, dan hak untuk tidak dituntut atas dasar hukum yang berlaku surut adalah hak asasi manusia yang tidak dapat dikurangi dalam keadaan apa pun. (2) Setiap orang berhak bebas atas perlakuan yang bersifat diskriminatif atas dasar apa pun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskriminatif itu. (3) Identitas budaya dan hak masyarakat tradisional dihormati selaras dengan perkembangan zaman dan peradaban. (4) Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. (5) Untuk menegakan dan melindungi hak asasi manusia sesuai dengan prinsip negara hukum yang

demokratis, maka pelaksanaan hak asasi manusia dijamin, diatur, dan dituangkan dalam peraturan perundangan-undangan.

Pasal 34

(1) Fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh negara.

(2) Negara mengembangkan sistem jaringan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.

(3) Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pasal ini diatur dalam undang-undang

B. LANDASAN SOSIOLOGIS

Landasan sosiologis merupakan pertimbangan atau alasan yang menggambarkan bahwa peraturan yang dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek. Landasan sosiologis sesungguhnya menyangkut fakta empiris mengenai perkembangan masalah dan kebutuhan masyarakat dan negara.

Terkait dengan pelayanan publik, sebagaimana yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya. Persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh masyarakat. Dalam hal pertumbuhan ekonomi, beberapa organisasi penyandang dana juga mensyaratkan diterapkannya asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Reformasi Birokrasi diperlukan dalam mencapai tujuan pelayanan publik, karena berkaca dari pengalaman negara maju yang melakukan reformasi publik diawali dengan tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Masyarakat yang semakin terdidik, semakin memahami haknya yang perlu dipenuhi oleh negara. Sehingga negara, dalam hal ini pemerintah perlu memahami keperluan warga dengan mendengarkan secara langsung atau melalui suatu sistem untuk dapat memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat.

C. LANDASAN YURIDIS

Landasan yuridis merupakan pertimbangan atau alasan yang menggambarkan bahwa peraturan yang dibentuk untuk mengatasi permasalahan hukum atau mengisi kekosongan hukum dengan mempertimbangkan aturan yang telah ada, yang akan diubah, atau yang akan dicabut guna menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat. Landasan yuridis menyangkut persoalan hukum yang berkaitan dengan substansi atau materi yang diatur sehingga perlu dibentuk Peraturan Perundang-Undangan yang baru. Beberapa persoalan hukum itu, antara lain, peraturan yang sudah ketinggalan, peraturan yang tidak harmonis atau tumpang tindih, jenis peraturan yang lebih rendah dari Undang-Undang sehingga daya berlakunya lemah, peraturannya sudah ada tetapi tidak memadai, atau peraturannya memang sama sekali belum ada. Beberapa pengaturan yang sudah ketinggalan diantaranya termuat dalam substansi pengaturan ruang lingkup pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (1) ruang lingkup pelayanan publik; (2) sistem pelayanan terpadu; (3) penyusunan standar pelayanan; (4) proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat; (5) tata cara pengikutsertaan masyarakat

dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (6) mekanisme dan ketentuan pemberian ganti rugi; (7) kewajiban negara menanggung beban pelayanan publik; (8) ketentuan sanksi. Lebih lanjut, beberapa peraturan pelaksanaannya memerlukan pengaturan yang lebih operasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, diantaranya Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan turunannya, yakni Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



BAB V
JANGKAUAN, ARAH PENGATURAN, DAN RUANG LINGKUP
MATERI MUATAN PERATURAN DAERAH

A. SASARAN

Pembuatan Rancangan Peraturan Daerah Kota Bekasi ini ditujukan untuk mengatur Pelayanan Publik di Kota Bekasi. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memenuhi fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Peraturan ini dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan kebutuhan dasar yang menjadi haknya. Dengan terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat maka langkah menuju cita-cita bangsa yaitu masyarakat yang adil dan makmur semakin mendekat.

B. JANGKAUAN DAN ARAH PENGATURAN

Jangkauan dan arah pengaturan dalam peraturan daerah yang disusun ini meliputi ruang lingkup pelayanan publik, organisasi penyelenggara dan sistem pelayanan publik, pedoman penyusunan standar pelayanan dan kelompok masyarakat yang dilayani. Selain mengatur tugas dan wewenang organisasi penyelenggara. Peraturan Daerah ini juga mengatur mengenai partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, prosedur pengaduan dan mekanisme ganti rugi serta sanksi yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

C. RUANG LINGKUP MATERI MUATAN PERATURAN DAERAH

1. Judul : Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Konsideran Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka menjamin terpenuhinya pelayanan publik di Kota Bekasi, diperlukan untuk perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk Kota Bekasi dalam mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik di Daerah;
- b. bahwa dalam rangka menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan pemenuhan asas-asas umum pemerintahan yang baik, diperlukan mekanisme yang menjamin kepastian hukum bagi masyarakat melalui pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi perlu disesuaikan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. **Konsideran Mengingat :**

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
3. [Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik \(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846\);](#)

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1572);

17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672);

4. Pokok-Pokok Materi Muatan Batang Tubuh :

BAB 1. Ketentuan Umum

Bab ini berisi berbagai macam definisi dan pengertian dasar yang dapat dijabarkan untuk memberikan pemahaman awal mengenai batasan pengertian untuk nantinya digunakan dalam pembahasan bab selanjutnya agar tidak menimbulkan kesalahan dalam penafsiran kata dan penggunaan kata dalam pasal pasal pada peraturan yang akan diterapkan.

- a. ketentuan umum memuat rumusan akademik mengenai pengertian istilah, dan frasa. Adapun ketentuan umum yang terkait;
 1. Daerah adalah Kota Bekasi.
 2. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
4. Wali Kota adalah wali kota Bekasi.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bekasi sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
6. 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.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. 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.

10. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
11. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
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, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
14. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

15. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik Daerah dan badan hukum milik negara serta badan usaha milik 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.
16. Badan hukum adalah badan yang diakui sebagai subjek hukum Indonesia dalam hukum Indonesia.
17. Orang adalah orang perseorangan dan/atau korporasi.

b. materi yang akan diatur;

BAB 2. Asas dan Ruang Lingkup

Memuat pengaturan mengenai asas penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bekasi, diantaranya meliputi: (a) kepastian hukum; (b) transparansi; (c) partisipatif; (d) akuntabilitas; (e) kepentingan umum; (f) profesionalisme; (g) kesamaan hak; (h) keseimbangan hak dan kewajiban.

Memuat pengaturan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik

- a) pelayanan barang publik yang meliputi:
 - i. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

- ii. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - iii. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- b) pelayanan atas jasa publik yang meliputi:
- i. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - ii. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - iii. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya

bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

- c) pelayanan administratif memuat pengaturan pelayanan administratif sebagai pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat, yang meliputi:
- i. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;
 - ii. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pengaturan lebih lanjut atas tindakan administratif tersebut diantaranya:

- (1) Tindakan administratif oleh instansi pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan;

- (2) Dokumen berupa perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi pemerintahan;
- (3) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB 3. Pembina, Penyelenggara, dan Pelaksana Pelayanan Publik

Bab ini juga memuat ruang lingkup penyelenggara pelayanan publik berdasarkan ketentuan pengaturan lebih lanjut atas ruang lingkup penyelenggara diatur sebagai berikut:

Penyelenggara meliputi:

- a. institusi penyelenggara dalam hal ini Perangkat Daerah;
- b. Badan Usaha Milik Daerah.

Memuat ketentuan yang meliputi:

- a) Fungsi utama penyelenggara
- b) Hubungan Antar Penyelenggara
- c) Kerja sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

BAB 4. Larangan dan Kewajiban

Memuat ketentuan yang meliputi larangan dan kewajiban bagi:

- a) Penyelenggara
- b) Pelaksana
- c) Masyarakat

BAB 5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Memuat ketentuan yang meliputi:

- a) [Sistem Pelayanan Terpadu](#)
- b) Standar Pelayanan
- c) Maklumat Pelayanan
- d) [Pengkuitsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik](#)
- e) Sistem Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- f) Pengelolaan Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Publik
- g) Pelayanan Khusus
- h) Biaya Pelayanan Publik
- i) Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan Publik
- j) Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- k) Pengelolaan Pengaduan

BAB 6. Peran Serta Masyarakat

BAB 7. Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik

Memuat pengaturan atas kerugian perdata atau mengandung unsur perbuatan pidana atau bersifat melawan hukum, gugatan dapat diajukan melalui peradilan umum, dalam hal

ditimbulkan atas pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan/atau Pelaksana.

BAB 8. Inovasi Pelayanan Publik

Memuat percepatan peningkatan kualitas publik melalui pembangunan dan pengembangan inovasi publik, melalui pembinaan yang terdiri atas kegiatan penciptaan inovasi, pengembangan inovasi, dan pelebagaan inovasi, yang dalam hal ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yakni saat ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

BAB 9. Penyelesaian Pengaduan

Bagian pertama memuat hak masyarakat untuk meminta tindak lanjut atas pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau DPRD. Pengaduan tersebut dilakukan terhadap: (a) Pengaduan penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan (b) Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Bagian kedua memuat mekanisme pemeriksaan pengaduan paling lambat diputuskan dalam 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap. Bagian ketiga memuat gugatan masyarakat kepada penyelenggara atau pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara dan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan.

BAB 10. Ketentuan Sanksi

Bab ini mengatur mengenai ketentuan sanksi administrasi dan sanksi pidana dalam pelayanan publik di Kota Bekasi.

BAB 11. Ketentuan Peralihan

Bab ini mengatur mengenai ketentuan peralihan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kota Bekasi.

BAB 12. Ketentuan Penutup

Bab ini mengatur pencabutan ketentuan lama terkait pelayanan publik di Kota Bekasi dan pemberlakuan peraturan daerah pelayanan publik yang baru.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Pelayanan Publik merupakan instrumen penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Peningkatan pelayanan publik yang terus dilakukan memunculkan sistem-sistem pelayanan publik baru yang lebih efektif dan efisien. Sehingga pengaturannya perlu mengakomodasi perubahan-perubahan tersebut. Munculnya peraturan-peraturan baru memperkuat perlunya pembaruan peraturan daerah tentang pelayanan publik. Berdasarkan hal-hal tersebut maka Rancangan Peraturan Daerah Kota Bekasi tentang Pelayanan Publik ini disusun.

B. SARAN

Pelayanan publik merupakan etalase dari pemerintah suatu daerah dan penilaian pertama masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Sehingga untuk memberikan pelayanan publik prima yang memenuhi ekspektasi masyarakat diperlukan dasar hukum yang jelas, terutama mengenai standar pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu Rancangan Peraturan Daerah Kota Bekasi tentang Pelayanan Publik harus segera ditetapkan untuk memberikan kepastian hukum pada penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bekasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dedi Mulyadi dkk, 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik : Konsep dan Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*, Alfabeta : Bandung.
- Jabbara, Joseph. G. dan O. P. Dwivedi, 1989. *Publik Service Accountability, A Comparative Perspective*. Connecticut: Kumarian.
- Rasyid, M. R., 1998. *Makna Pemerintahan : Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Ridwan HR, 2011. *Hukum Administrasi Negara*, Edisi Revisi, Jakarta: Rajawali Press.
- Adi Susila dan Sunarti Duwi Cahyani, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Bekasi”, *Jurnal AKP*, Volume 9, Nomor 1 (Februari 2019).
- Ali Abdul Wakhid, “Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia”, *Jurnal TAPIS* No. 14 Vol. 01 Januari – Juni 2017.
- Abdul Mahsyar, “Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik”. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, No. 2, Oktober 2011.
- Jat Jat Wirijadinata, “Standar Pelayanan Publik Dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah”, *Jurnal Wacana Kinerja* Volume 10 Edisi 4 Tahun 2007.

Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Pemerintah Kota Bekasi, Laporan Majelis Pertimbangan Kota Bekasi: Pemetaan dan Langkah Strategis Kota Bekasi dalam Mewujudkan Inovasi Daerah Berkelanjutan, September 2023.

Pemerintah Kota Bekasi, Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2022, November 2022.

Andrea Siahaan, Penerapan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan dan Penyederhanaan Perizinan, diakses melalui <https://www.researchgate.net/publication/361944131>

Badan Pusat Statistik, diakses melalui <https://bekasikota.bps.go.id/>, pada 4 September 2023

Nafiatul Munawaroh, “17 Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dan Penjelasannya”, diakses melalui https://www.hukumonline.com/klinik/a/asas-asas-umum-pemerintahan-yang-baik-1t62d8f9bedcda1/#_ftn22 pada 20 September 2023

Ombudsman.go.id, “Red flags sektor pelayanan publik Indonesia”, diakses melalui <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--red-flag-sektor-pelayanan-publik-indonesia> pada Selasa, 02/05/2023

LAMPIRAN



RANCANGAN
PERATURAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR ... TAHUN ...

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA BEKASI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang prima serta memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas pelayanan publik, diperlukan pengaturan mengenai pelayanan publik;
 - b. bahwa dalam rangka menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan pemenuhan asas-asas umum pemerintahan yang baik, diperlukan mekanisme yang menjamin kepastian hukum bagi masyarakat melalui pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik;

- c. bahwa dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi perlu disesuaikan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Mengingat :
- 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - 2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
 - 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang