

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu, negara berkewajiban untuk dapat memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya.

Salah satu kebutuhan dan tuntutan warga negara saat ini adalah memperoleh pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik yang prima dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*publik service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan public dalam bentuk pelayanan jasa dan barang. Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang didasarkan pada komitmen pelayanan yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir bahwa : hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.¹

¹ <http://tentangpelayananpublik.blogspot.com/>, 9 Desember 2019

Diberikannya otonomi daerah yang seluas-luasnya kepada daerah Kabupaten/Kota pada hakekatnya adalah untuk mempercepat kesejahteraan masyarakatnya melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peningkatan peran serta masyarakat di daerah.

Pemerintah Kabupaten Tegal belum memiliki dasar pengaturan tentang pelayanan public. Pemerintah Kabupaten Tegal terus berbenah diri dengan meningkatkan sumber daya manusia (SDM) dalam upaya meningkatkan pelayanan publik Sarana dan prasarana juga terus dilengkapi sehingga aparatur negara mampu lebih cepat memberikan pelayanan terhadap keperluan masyarakat, baik terhadap perizinan, kependudukan, kesehatan, maupun keperluan lainnya. Aparatur pemerintah yang mampu melakukan tugas dengan baik dan cekatan tentu akan menerima penghargaan dari pemerintah, upaya itu guna mendorong aparat melakukan tugas dengan baik. Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha bahwa : Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, memperisngkat waktu proses pelaksanaan urusan publik.² Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Keberadaan pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan penyelenggaraan administrasi pemerintah, pembangunan dan masyarakat Kabupaten Tegal, memiliki peranan dan fungsi strategis sebagai bahan pertanggungjawaban proses administrasi dan fungsi-fungsi manajemen.

Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), yang menentukan pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas

² Ibid

pembantuan. Ketentuan ini merupakan landasan hukum konstitusional bagi pembentukan Peraturan Daerah.

Mengenai otonomi dan tugas pembantuan ditentukan dalam Pasal 18 ayat (2) UUD 1945, bahwa pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat (Pasal 18 ayat (5) UUD 1945). Dengan diberikannya otonomi daerah yang seluas-luasnya kepada daerah Kabupaten/Kota pada hakekatnya adalah untuk mempercepat kesejahteraan masyarakatnya melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peningkatan peran serta masyarakat di daerah.

Pasal 236 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah merupakan dasar hukum pembentukan peraturan daerah dan Pasal 344 ayat (1) mengatur bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah. Produk hukum daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a berbentuk :

- a. Perda atau nama lainnya;
- b. Perkada;
- c. PB KDH; dan
- d. Peraturan DPRD

Namun, dibanyak daerah termasuk Kabupaten Tegal dihadapkan pada berbagai persoalan, terutama buruknya pelayanan publik yang tercermin dengan adanya diskriminasi dalam pelayanan, banyaknya pungli, petugas pelayanan publik yang lamban dan berbelit-belit, penyalahgunaan wewenang dan sebagainya. Sehingga berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang semakin menurun. Padahal disisi lain, dalam rangka percepatan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat didaerah, pemerintah daerah membutuhkan adanya partisipasi aktif masyarakat.

Belum berjalannya sistem pelayanan publik yang bersendikan pada asas-asas pemerintahan yang baik dan bersih, paradigma dan mentalitas sebagian aparat pemerintah daerah belum bergeser dari konsep dilayani oleh masyarakat kearah melayani melayani masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, telah lahir Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Secara eksplisit sangat tegas bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah berkewajiban untuk dapat meningkatkan pelayanan publik dan memuaskan publik.

Berkenaan dengan itu, Pemerintah Kabupaten Tegal memandang perlu untuk :

- (1) memperkuat kebijakan untuk menjamin kepastian dan keberlanjutan pelayanan publik;
- (2) mendorong peningkatan pelayanan publik yang lebih baik, terintegrasi dan berkesinambungan sehingga perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik.

Peraturan daerah ini dimaksudkan untuk memperkuat landasan hukum dan menjamin keberlanjutan usaha daerah untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, berkualitas dan berkesinambungan.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan sangat diperlukan untuk memberi arah Naskah Akademik yang disusun dapat menjelaskan pentingnya berbagai permasalahan yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, kemudian dipecahkan menggunakan norma-norma hukum yang disusun menjadi Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal. Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Bagaimana landasan filosofis, yuridis dan sosiologis yang berkaitan dengan kewenangan Kabupaten Tegal untuk membuat norma-norma hukum dan memberlakukan Peraturan Daerah Pelayanan Publik.
2. Apa sasaran yang akan diwujudkan, ruang lingkup pengaturan, jangkauan, dan arah pengaturan dari Perda Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal.

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Naskah Akademik

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan mengamanatkan bahwa setiap pembuatan Peraturan Daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota harus berdasarkan keterangan atau penjelasan yang benar dan tepat berlandaskan kajian filosofis, yuridis, sosiologi dan kebenaran ilmiah secara empiris dalam Naskah Akademik. Naskah Akademik Peraturan Perundangan-

undangan tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tegal. disusun dengan maksud dan tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi aspek-aspek penting dan permasalahan yang membutuhkan pengaturan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Tegal .
2. Menyusun rancangan Peraturan Perundangan-undangan tentang pelayanan pemerintah daerah/aparatur yang komprehensif dan akomodatif terhadap kegiatan pelayanan publik di Kabupaten Tegal .
3. Peraturan Perundangan-undangan tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tegal akan mampu memberikan kepastian hukum bagi masyarakat untuk mendapat pelayanan yang prima dari aparat daerah.

Adapun tujuan penyusunan Naskah akademik ini adalah sebagai dasar pemikiran, pedoman dan arah untuk pembuatan Peraturan Daerah Konsultasi Publik.

D. Metode

1. Metode pendekatan

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris dengan menggunakan metode pendekatan :

a. pendekatan *socio-legal research*.

Berdasarkan dengan permasalahan yang dikemukakan maka penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empirik, karena dalam penelitian ini tekanannya pada aspek hukum sebagai suatu sikap masyarakat terhadap hukum dan sistem hukum sebagai contoh nilai- nilai, ide-ide, kepercayaan ataupun harapan-harapan yang pada akhirnya dengan kekuatan- kekuatan sosial akan dapat menentukan bagaimana hukum tersebut tersebut ditaati, dilanggar ataupun

disimpangi, atau dapat dikatakan dengan yuridis sosiologis, hukum tak hanya dipandang sebagai peraturan- peraturan atau kaidah-kaidah saja akan tetapi juga meliputi bekerjanya hukum dalam masyarakat.

b. Pendekatan *Conseptual Approach*

Untuk melakukan kajian mendalam tentang pelibatan masyarakat di Kabupaten Tegal peneliti menganggap penting untuk melakukan penelusuran dan pendalaman obyek penelitian dengan pendekatan yaitu menggunakan pendekatan konsep dengan cara melakukan telaah/kajian prinsip-prinsip hukum dari pandangan-pandangan sarjana hukum dan doktrin-doktrin hukum tentang pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Tegal.

2. Karakteristik Penelitian

Karakteristik penelitian hukum ini adalah penelitian deskriptif - Preskriptif. Deskriptif karena menggambarkan fenomena permasalahan hukum atau isu-isu hukum yang muncul dalam masyarakat. Preskriptif karena penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah hukum yang dihadapi.

3. Subyek dan Obyek Penelitian

Dalam penelitian studi kasus dikenal subyek penelitian dan objek penelitian. Subjek penelitian merupakan seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan.³ Istilah lain yang digunakan untuk menyebut subjek penelitian adalah responden, yaitu orang yang memberi respon atas satu perlakuan yang diberikan

³ Muhammad Idrus, *Metodologi Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan kualitatif dan kuantitatif)*, Yogyakarta UII Press, 2007 Hal. 121

kepadanya. Penentuan responden dilakukan dengan *purposive sampling*⁴ yaitu memasukkan ciri-ciri tertentu dari responden dari kelompoknya.

4. Jenis dan Sumber Bahan Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer dan data sekunder. Data sekunder meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder.

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari penelitian lapangan (*field research*).
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh berdasarkan studi kepustakaan dimaksudkan untuk membandingkan antara teori dan kenyataan yang terjadi dilapangan yang terdiri dari bahan-bahan hukum, yaitu :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas.⁵ Bahan-bahan hukum primer terdiri dari bahan-bahan yang dikumpulkan melalui Peraturan Perundang Undangan, literatur, yurisprudensi dan sumber kepustakaan yang lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.⁶ Bahan Hukum Primer dalam penelitian ini adalah :

- a. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
- c. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015

⁴ Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2006, hal 112

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*. Jakarta.Prenada Media Group, 2005.hal 94

⁶ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009, hal. 35

tentang Perubahan kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

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

2) Bahan Hukum Sekunder.

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.⁷ Yaitu bahan hukum yang berasal dari buku, jurnal, hasil penelitian yang mendukung bahan hukum primer tentang data tentang pelayanan public, hasil dari penelusuran terhadap dokumen-dokumen resmi maupun tidak resmi yang berasal dari beberapa mass media, website.

3) Bahan Non Hukum

Adalah bahan-bahan yang berasal dari hasil wawancara ahli-ahli atau orang-orang yang memahami permasalahan.

5. Pengumpulan Bahan Penelitian

- a. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara interview atau wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada responden. Sifat interview adalah bebas terpimpin. Dalam melakukan penelitian dimungkinkan tidak hanya menggunakan pertanyaan yang disediakan secara tertulis dalam bentuk daftar pertanyaan, tetapi dapat dilakukan pengembangan pertanyaan sepanjang tidak menyimpang dari permasalahan.
- b. Pengumpulan data sekunder melalui studi kepustakaan dengan melakukan penelusuran teori dan konsep melalui buku-buku, majalah, surat kabar artikel dan

⁷ Op. Cit. Peter Mahmud Marzuki, hal 94.

internet serta referensi lain yang berkaitan dan berhubungan dengan dengan penelitian ini.

6. Analisis Bahan Penelitian

Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara kualitatif yang dipadukan dengan metode kuantitatif. Analisis data kualitatif adalah suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis/lisan dan juga perilakunya yang nyata, diteliti, dan dipelajari secara utuh.

Pengertian analisis disini dimaksudkan sebagai suatu penjelasan dan penginterpretasian secara logis sistematis. Logis sistematis menunjukkan cara berfikir deduktif-induktif dan mengikuti tata tertib dalam penulisan laporan penelitian ilmiah. Setelah analisis data selesai, maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif yaitu dengan menuturkan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti.⁸ Dari hasil tersebut kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Penelitian ini juga menggunakan metode analisis kuantitatif. Data penelitian kuantitatif diperoleh dengan melakukan pengukuran atas variabel yang sedang ditelitinya. Dengan begitu ada satu aktivitas sangat penting dalam proses awal pengumpulan data adalah membuat instrumen atau skala penelitian⁹.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Hukum yaitu untuk menjelaskan hubungan teori, konsep, kaidah hukum dengan permasalahan hukum yang dihadapi untuk menemukan suatu preskripsi bagi permasalahan hukum

⁸ H.B. Sutopo, *Metodologi Penelitian Hukum Kualitatif Bagian II*, UNS Press, Surakarta, 2008, hal. 37.

⁹ Op.cit. Muhammad Idrus, hal 42.

tersebut serta dalam menyelesaikan masalah agar dapat ditemukan sebuah kesimpulan tentang apa yang seharusnya.

BAB II Kajian Teoritis Dan Praktik Empiris

A. Kajian Teoritis

1. Konsep Pelayanan Publik

Secara umum terminologi publik atau public mempunyai arti masyarakat atau umum (diperlawankan dengan privat). Istilah public maupun privat berasal dari bahasa latin, dimana public berarti "of the people" (menyangkut rakyat atau masyarakat sebagai bangsa berhadapan dengan negara), sedangkan privat berarti "set a part" (bagian terpisah dari rakyat atau masyarakat), dengan demikian, istilah public dapat disimpulkan sebagai kumpulan orang atau manusia dalam hubungannya dengan dan atau kapasitasnya selaku penyandang kepentingan komunal dari kewarganegaraan suatu negara. Adapun istilah privat menunjuk kepada orang per orang dalam kapasitas individu berhadapan dengan individu yang lain.¹⁰

Hal ini juga menjadi kajian dalam perspektif ilmu hukum yang membagi hukum publik dan hukum privat. Hukum publik berarti hukum yang mengatur hubungan orang atau manusia dengan negara, sedangkan hukum privat adalah hukum yang mengatur hubungan individu dengan individu.¹¹ Lebih jauh Katherine berpendapat bahwa makna denotasi dari publik adalah dimensi-dimensi kehidupan

¹⁰ Sugiyanto, "Mengukur Kinerja Kebijakan Publik (Pertanyaan Korelasional Terhadap Aktualisasi Good Governance)", dalam Jurnal Good Governance, Vol 3, No.1, Mei 2004, Program Magister STIA-LAN, Jakarta, hal. 63-64

¹¹ Ibid

kolektif dan menciptakan suatu model hubungan-hubungan publik dan privat pada suatu kontinum.¹²

Istilah *service* sering diidentikkan dengan istilah pelayanan. Berkaitan dengan ini Kotler mengemukakan bahwa :¹³

A service is any act of performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied in physical product.

Adapun dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain, sedangkan Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby memberikan definisi pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, dan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagai berikut:¹⁴

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan”

Dari beberapa definisi tersebut, Taliziduhu Ndraha memberikan batasan pengertian pelayanan sebagai berikut :¹⁵

“Pelayanan (*service*) meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditi sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

¹² L. Harrington Katherine, *“Ethics and Public Policy Analysis : Stakeholder Interest and Regulatory Policy”*, dalam *Journal of Business Ethics*, Kluwer Academic Publisher, Netherlands, 1996, h. 374. Lihat juga Fadillah Putra dan Saiful Arif, *Kapitalisme Birokrasi ; Kritik Reinventing Government* Osborne – Gaebler, LKIS Kerjasama dengan Puspek Averroes Malang, Yogyakarta, 2001, hal. 15.

¹³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (terj. Supranto), Printice Hall, edisi terbaru Indonesia, Jakarta, 2004, hal. 464

¹⁴ C. Gronroos, *Service Management and Marketing ; Managing the Moment of Truth in Service Competition*, Lexington, Massachusetts, 1990, hal.27.

¹⁵ Taliziduhu Ndraha, *“Budaya Pemerintahan dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Masyarakat”*, dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Edisi Ketiga, Jakarta, 2007, h. 14

Dalam hubungan ini dikenal adanya hak bawaan (sebagai manusia) dan hak pemberian. Hak bawaan itu selalu bersifat individual dan pribadi, sedangkan hak berian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak tersebut adalah pemerintah, kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawahan dan hak berian inilah yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat”

Dari uraian di atas jelas bahwa, kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, dan hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan dengan lebih menekankan kepada kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, sedangkan tugas melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Di Indonesia, konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsep pelayanan perijinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Keempat istilah tersebut dipakai sebagai terjemahan dari *public service*. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen-dokumen pemerintah sebagaimana dipakai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.¹⁶

Administrasi pemerintah dipakai secara silih berganti dan dipergunakan sebagai sinonim dari pelayanan perijinan, yang merupakan terjemahan dari *administrative service*. Adapun pelayanan umum lebih sesuai jika dipakai untuk menerjemahkan konsep *public service*. Istilah pelayanan umum ini dapat disejajarkan atau dipadankan dengan istilah pelayanan publik.¹⁷

¹⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan ; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hal.4

¹⁷ Ibid

Dalam perspektif hukum administrasi negara, konsep tentang pelayanan publik tidaklah semata-mata dimaknai sebagai seperangkat norma (aturan) yang berkaitan dengan pelayanan publik saja, namun lebih dari itu ditujukan untuk perlindungan hukum bagi masyarakat atas tindakan pemerintah, seperti dikemukakan Van Wijk – Konijnentbelt sebagaimana dikutip oleh Philipus M. Hadjon bahwa hukum administrasi negara meliputi :¹⁸

- a. Mengatur sarana bagi penguasa untuk mengatur dan mengendalikan masyarakat.
- b. Mengatur cara-cara partisipasi warga negara dalam proses pengaturan dan pengendalian tersebut.
- c. Perlindungan hukum (*Rechtsbescherming*).
- d. Menetapkan norma-norma fundamental bagi penguasa untuk pemerintahan yang baik (*algemene beginselen van behoorlijke bestuur /abbb*)

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut :

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, serta instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah”

¹⁸ Philipus M. Hadjon et.al, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajahmada University Press, Yogyakarta, 2005, hal. 28.

Secara garis besarnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tersebut, pada prinsipnya mencakup anjuran-anjuran sebagai berikut:

1. Peningkatan mutu produktivitas instansi pemerintah dalam pelayanan publik.
2. Upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dukungan dan peran serta masyarakat.
4. Menghindari prosedur birokratik yang berlebihan.
5. Kecepatan dan ketepatan waktu serta akses informasi kepada yang dilayani.

Dalam hubungan tersebut, Serdamayanti mengetengahkan konsep dan dimensi penting pelayanan publik yang antara lain sebagai berikut:¹⁹

1. Pelayanan tanpa diskriminasi dari lembaga-lembaga publik/ kedinasan.
2. Penerapan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.
3. Berkualitas dalam arti kesesuaian dengan tuntutan, kecocokan dengan pemakaian kebebasan dari cacat.
4. Terjamah, handal, akuntabilitas, mutu pelayanan, jaminan dan empati.
5. Berorientasi pada kualitas modern yang dicirikan oleh partisipasi aktif dan empati serta kepuasan yang dilayani.

Munir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia mengartikan pelayanan umum adalah merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem,

¹⁹ Sedarmayanti, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*, Mandar Maju, Jakarta, 1994, hal.194.

prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.²⁰

Di samping itu Munir juga telah mengidentifikasi adanya enam faktor yang dianggap mempunyai bobot pengaruh relatif yang sama besar untuk mendukung pelayanan umum organisasi-organisasi kedinasan yaitu:²¹

1. Faktor kesadaran yang menjiwai perilaku yang memandu kehendak dalam lingkungan organisasi kerja yang tidak menganggap sepele yang dilayani dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.
2. Faktor aturan dalam arti ketaatan dan penggunaan kewenangan bagi penuaian hak dan kewajiban serta tanggung jawab. Adanya pengetahuan dan pengalaman yang memadai serta kemampuan berbahasa yang baik dengan pemahaman pelaksanaan tugas yang cukup.
3. Faktor organisasi dalam arti adanya organisasi pelayanan yang bersistem simbiotik yang mengalir kesemua komponen sibermetik, metodik, dan prosedural sesuai dengan uraian, metodik dan prosedural. Pilihan prosedur dan metoda sesuai dengan uraian pekerjaan tugas yang menyangkut standar, waktu, alat yang digunakan, bahan dan kondisi pekerjaan yang dilengkapi dengan mekanisme prosedur yang dibuat atas dasar penelitian/kepentingan lingkungan.
4. Faktor pendapatan yang merupakan imbalan bagi para fungsionaris yang diukur layak dan patut.
5. Faktor sarana pelayanan yang menyangkut segala peralatan, perlengkapan kerja, fasilitas utama, dan pembantu pelaksanaan kerja. Fungsi sarana pelayanan ini meliputi antara lain :
 - a. mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu).
 - b. meningkatkan produktivitas barang dan jasa.
 - c. ketepatan ukuran/ kualitas produk terjamin.
 - d. lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya.

²⁰ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, hal.26-27

²¹ Ibid 87-88

- e. menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
 - f. menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional pelanggan.
6. Faktor kemampuan-keterampilan menyangkut tiga kemampuan dasar yaitu kemampuan teknik, kemampuan yang bersifat manusiawi dan kemampuan membuat konsepsi. Di samping itu kemampuan dalam melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

Menurut Ismail Mochammad,²² pelayanan lembaga-lembaga publik/kedinasan saat ini perlu lebih diorientasikan kepada patokan akuntabilitas publik secara langsung (*directly accountable to public*) dengan cara penyajian manajemen kualitas pelayanan yang terintegrasi (*integrated quality management*). Pendapat ini mencoba mengurai pemikiran yang bersifat hipotetik yang menyatakan bahwa semakin baik akuntabilitas publik, semakin baik pemerintahan (*better accountability (key) to better government*) yang kesemuanya dalam realitasnya itu (amat) tergantung pada kualitas dan perilaku birokrasi yang mampu mengatasi ketumpuhan indera khususnya dalam membaca tuntutan preferensi lingkungan.

Selanjutnya Pamudji mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Dalam Bahasa Inggris dikenal dengan *public service* dan *public utilities* yang secara populer istilah pertama diterjemahkan sebagai pelayanan publik, yang didalamnya juga mencakup kegiatan *public utilities* seperti transportasi, telepon, air bersih, penerangan dan lain-lain.²³ Adapun Agung Kurniawan berpendapat bahwa, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang

²² Ismail Mochamad, Kualitas Pelayanan Masyarakat : Konsep dan Implementasi, dalam Miftah Thoha, Administrasi Negara, Demokratisasi dan Masyarakat Madani, LAN, Jakarta, 2000, hal.13

²³ S. Pamudji, " Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik" dalam Widyapraja, Majalah Institut Ilmu Pemerintahan No. 19 Tahun II/1994, Jakarta, hal.21-22

atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.²⁴ Lebih jauh Sudarsono mengemukakan bahwa dalam hubungan dengan pelayanan publik, maka terdapat 8 (delapan) variabel yang inheren didalamnya yaitu :²⁵

1. Pemerintah yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. Resources yang tersedia untuk dilacak dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas-asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa, pembicaraan tentang konsep pelayanan publik (*publik service*), maka ada dua pihak yang terlibat didalamnya yaitu pelayanan (*servant*) dan pelanggan (*customer*). Dalam hal ini servant merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi kebutuhan customer. Konsep ini lebih identik dengan organisasi privat, karena dalam organisasi publik pengertian customer belum sepenuhnya digunakan sebagai pengganti istilah masyarakat dalam hubungan dengan pelayanan. Oleh sebab itu pembicaraan tentang pelayanan kepada masyarakat akan melibatkan empat unsur yang terkait

²⁴ Agung Kurniawan, Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan, Yogyakarta, 2005, hal.4

²⁵ Hardjosoekarto Sudarsono, Strategi Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta, 1996, hal.10.

yaitu:²⁶ *Pertama*, adalah pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani. *Kedua*, adalah pihak masyarakat yang dilayani. *Ketiga*, terjalin hubungan antara yang melayani dan yang dilayani. Hubungan ini sangat menentukan tingkatan pelayanan pemerintah dan pemanfaatan pelayanan tersebut oleh masyarakat. *Keempat*, adanya pengaruh lingkungan di luar birokrasi dan masyarakat seperti politik, sosial, budaya dan sebagainya.

Pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Untuk itu dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi :

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

²⁶ Ibid

Dari beberapa konsep tentang pelayanan publik seperti telah dipaparkan sebelumnya, maka pemahaman konsep pelayanan publik dalam dimaksudkan sebagai pencapaian kualitas pelayanan publik, karena pada hakikatnya tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan/atau sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

2. Konsep Tentang Kualitas Pelayanan Publik

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa karena salah satu misi utama pemerintah adalah menyediakan barang dan jasa serta penyampaiannya pada masyarakat sebagai upaya melakukan pelayanan publik yang berkualitas.

Di samping itu, dengan berlakunya UU Nomor 25 Tahun 2009, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Di era otonomi daerah saat ini, dimana pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai

aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat. Dengan kondisi demikian, hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan merebut konsumen potensial, seperti halnya birokrasi pemerintah yang semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan agar dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan dalam masyarakat. Oleh karena itu, aparatur negara harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik. Untuk itu birokrasi seharusnya dapat menjadi *center of excellence* (pusat keunggulan pemerintah).

Kualitas oleh banyak pakar juga diartikan dalam suatu frase, diantaranya W.E Deming menyebutnya perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*), Joseph M.Juran menyebutnya sebagai cocok untuk digunakan (*fit for use*); Philip Crosby mengartikan kesesuaian dengan persyaratan. Selain itu Koaru Ishikawa mengartikan dalam bentuk kalimat yaitu produk yang paling ekonomis, paling berguna, dan selalu memuaskan pelanggan. Selanjutnya J.W. Cortado menyebutnya pula dalam satu frase yaitu saat kejujuran (*the moment of truth*) atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan,²⁷ dengan demikian bertolak dari pendapat-pendapat tersebut, maka kualitas pelayanan birokrasi adalah melayani masyarakat (konsumen) yang sesuai dengan kebutuhan

²⁷ Vincent Gasperz, *Indonesia Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total* (terjemahan Sudarsono), PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007, hal.34

dan selernya. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa, segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas. Oleh sebab itu, pelayanan birokrasi yang berkualitas dapat didefinisikan melalui ciri- cirinya: (i) pelayanan yang bersifat anti birokratis; (ii) distribusi pelayanan, (iii) desentralisasi dan berorientasi pada klien.²⁸

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan, banyak para pakar yang berpendapat bahwa, manfaat yang dapat diraih dari menciptakan dan mempertahankan kualitas pelayanan, jauh lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan untuk meraihnya, atau biaya akibat dari kualitas pelayanan yang buruk. Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara, Rasyid mengemukakan manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil yaitu secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap profesional para birokrat sebagai abdi masyarakat (*servant leader*). Pada tingkat tertentu, kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.²⁹

Untuk itu, beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan, namun yang paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah adalah :³⁰

1. Function : kinerja primer yang dituntut.

²⁸ Sinambela Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik; teori, kebijakan, dan implementasi*,: Bumi Aksara ; Jakarta, 2007, hal 43

²⁹ Ryaas Rasyid, *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, hal 3-4

³⁰ Op. Cit, Fandi Tjiptono, hal.14

2. *Confirmance* : kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
3. *Reliability* : kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
4. *Serviceability* : kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
5. Adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

Selain dari hal di atas, maka yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perlu pula diperhatikan mulai dari waktu tunggu, waktu proses hingga waktu penyelesaian suatu produk pelayanan yaitu sebagai berikut :³¹

- a. Akurasi pelayanan. Ini berkaitan dengan realitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- c. Tanggung jawab. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
- e. Variasi model pelayanan. Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan dan lain-lain.
- f. Pelayanan pribadi. Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dan lain-lain.
- g. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
- h. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu dan fasilitas lainnya.

³¹ W. Riawan Tjandra, dkk, Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Pembaruan, Yogyakarta, 2005, hal. 20-21.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut di atas, diharapkan melalui pelayanan yang baik akan dapat bermanfaat terhadap citra birokrasi pemerintah itu sendiri dan masyarakat, dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para birokrat ke arah penciptaan profesionalisme pegawai juga menjadi sangat menentukan, seperti yang dikatakan Pamudji bahwa:³²

“Profesionalisme aparatur bukan satu-satunya jalan untuk meningkatkan pelayanan publik, karena masih ada alternatif lain, misalnya dengan menciptakan sistem dan prosedur kerja yang efisien tetapi adanya aparatur yang profesional tidak dapat dihindari oleh pemerintah yang bertanggungjawab”

Pada hakikatnya pelayanan (service) diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, setiap organisasi yang bergerak di bidang pelayanan baik dalam penyediaan jasa privat maupun jasa publik, harus diarahkan pada tercapainya kepuasan pelanggan atau masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan/ masyarakat sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dengan demikian penerapan program kepuasan pelanggan tampaknya memang tidak dapat dihindari lagi karena masyarakat sudah semakin kritis terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya, seperti yang dikemukakan Woworuntu bahwa:³³ Kepuasan masyarakat akan menimbulkan hubungan yang harmonis antara birokrat dan masyarakat, dimana masyarakat akan memberikan informasi dari mulut ke mulut mengenai layanan publik yang diterimanya, dan hal ini tentunya sangat menentukan citra pemerintah itu sendiri di mata masyarakatnya. Lebih dari itu kepuasan masyarakat akan menyebabkan pelanggan di “raja”kan.

³² Op.Cit. Pamudji , hal 20

³³ Woworuntu dalam Soedarsono.H.,*Strategi Pelayanan Prima*, LAN, Jakarta, 2000, hal. 17

Sehubungan dengan hal di atas, dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat menjadi urgen dalam kehidupan suatu organisasi. Hal ini sejalan dengan Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang mengemukakan urgensi tentang kepuasan masyarakat sebagai berikut:³⁴

1. Kepuasan masyarakat adalah alat yang paling ampuh bagi kehidupan organisasi.
2. Masyarakat harus diberi pelayanan yang terbaik dan seoptimal mungkin.
3. Kepuasan masyarakat memerlukan upaya kerja profesional yang mantap.
4. Memuaskan masyarakat adalah tanggung jawab semua pihak dalam organisasi.
5. Pelayanan yang memuaskan adalah tindakan kita bukan advertensi atau iklan yang kita gemborkan.

Selama ini, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah merupakan salah satu aspek yang banyak mendapat sorotan dari masyarakat, seperti diungkapkan Zulkarnain bahwa, pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara masih berada dalam peringkat *preset and accounted* artinya, organisasi atau pegawai menyadari dan mengetahui tentang kedudukan mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, namun untuk usaha ke arah yang sampai pada kualitas pelayanan belum serius untuk dilaksanakan.³⁵

Oleh sebab itu, birokrasi pemerintah sebagai salah satu organisasi pelayanan, sudah sewajarnya untuk mencoba menerapkan konsep kepuasan masyarakat dalam kehidupan organisasinya, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perlunya menerapkan konsep kepuasan masyarakat tersebut semakin penting artinya

³⁴ Ibid

³⁵ Happy Bone Zulkarnain, "Etika Pelayanan Publik Dalam PJPT II", Manajemen Pembangunan, No. 16/IV, Bandung, hal. 55.

dalam era Reformasi saat ini dimana masyarakat sudah semakin kritis dalam menilai kinerja birokrasi.

B. Praktik Empiris

Secara empiris ada tiga permasalahan utama yang dihadapi dalam hal pelayanan perizinan di Kabupaten Tegal, yaitu :

1. menyangkut kewajiban kepemilikan IMB sebagai syarat pengurusan SIUP. syarat ini dirasakan terlalu berat bagi pelaku usaha mikro yang tengah merintis usahanya lewat jalan yang benar. Berkaitan dengan ini harus ada regulasi khusus yang mengatur akan hal ini agar kepentingan usaha mereka tidak terganggu.
2. terkait dengan belum ada keterpaduan antar SKPD dalam lingkup urusan penanaman modal dan pelayanan perizinan. Pemohon masih harus bolak balik untuk memperoleh rekomendasi dan syarat teknis yang diterbitkan SKPD sebelum mengurus perizinan di DPMPTSP.
3. masih adanya keluhan dari para pemohon atau investor tentang biaya yang di luar ketentuan yang ada.

Selain ketiga hal tersebut masih ada permasalahan dengan ketidaksinkronannya regulasi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah yang senantiasa berubah-ubah

Saat ini untuk mewujudkan pelayanan prima, dibutuhkan SDM yang berkompeten dalam menguasai teknologi informasi guna mengurangi keluhan para pemohon. Hal ini terjadi karena terbatasnya jumlah SDM teknis dan IT, sarana dan prasarana serta keterbatasan jumlah anggaran dari APBD Kabupaten Tegal.

Salah satu kebutuhan dan tuntutan warga negara saat ini adalah memperoleh pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik yang prima dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Berkaitan dengan uraian di atas maka kebutuhan regulasi yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Tegal dirasa sangat mendesak untuk segera diwujudkan.

BAB III
EVALUASI DAN ANALISIS
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERKAIT

Evaluasi dan analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang terkait, baik secara vertikal maupun horisontal perlu dilakukan dalam pembentukan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal agar terjadi harmonisasi dan sinkronisasi peraturan daerah dengan peraturan perundang-undangan lainnya. Untuk pembentukan Peraturan Daerah tentang Konsultasi Publik Kabupaten Tegal penyusun melakukan evaluasi dan analisis peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Terbitnya Undang-Undang ini dengan pertimbangan yang *pertama*, negara meletakkan kewajibannya untuk melayani setiap warga negara dan penduduk agar hak dan kebutuhan dasarnya terpenuhi, pemenuhan atas hak dan kebutuhan dasar dalam pelayanan publik merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia

Tahun 1945; *Kedua*, UU ini lahir sebagai usaha negara dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik, hal ini dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk yang mengkehendaki adanya peningkatan dalam pelayanan publik; *Ketiga*, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; *Keempat*, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Secara materiil Undang-Undang ini berusaha untuk memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. sanksi.

Pasal 8 ayat (1) disebutkan bahwa Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan. Ayat (2)

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi :

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi.

Pasal 6 ayat (1) dikatakan bahwa guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab. Ayat (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) butir c. bupati pada tingkat kabupaten; ayat (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Ayat (6) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan gubernur.

Sedangkan dalam Pasal 7 ayat (1) disebutkan bahwa Penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) atau pejabat yang ditunjuk pembina.

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Pasal 58 mengatur mengenai asas Pemerintahan Daerah berpedoman pada asas Penyelenggaraan pemerintahan negara yang terdiri atas:

- a. kepastian hukum;
- b. tertib penyelenggara negara;
- c. kepentingan umum;
- d. keterbukaan;
- e. proporsionalitas;

- f. profesionalitas;
- g. akuntabilitas;
- h. efisiensi;
- i. efektivitas; dan
- j. keadilan

UU Pemda Nomor 23 Tahun 2014 diatur secara khusus mengenai Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Kepala Daerah (Perkada) pada Bab IX, pada Pasal 236 ayat (1) dikatakan bahwa Untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah dan Tugas Pembantuan, Daerah membentuk Perda. Ayat (2) Perda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) (1)

dibentuk oleh DPRD dengan persetujuan bersama kepala Daerah.

Selain mengatur secara khusus, dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 juga datur tentang Pelayanan Publik, yaitu : Pasal 344 s.d. pasal 353. Dalam pasal 344 disebutkan bahwa :

(1) Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

(2) Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas:

- a. kepentingan umum;*
- b. kepastian hukum;*
- c. kesamaan hak;*
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;*
- e. keprofesionalan;*
- f. partisipatif;*
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;*
- h. keterbukaan;*
- i. akuntabilitas;*
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;*
- k. ketepatan waktu; dan*

l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Selanjutnya dalam pasal 345 diatur mengenai manajemen pelayanan publik.

(1) Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 344.

(2) Manajemen pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. pelaksanaan pelayanan;*
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;*
- c. pengelolaan informasi;*
- d. pengawasan internal;*
- e. penyuluhan kepada masyarakat;*
- f. pelayanan konsultasi; dan*
- g. pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.*

Pasal 347 disebutkan (1) Pemerintah Daerah wajib mengumumkan informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 345 ayat (2) huruf c kepada masyarakat melalui media dan tempat yang dapat diakses oleh masyarakat luas. (2) Informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam bentuk maklumat pelayanan publik Pemerintah Daerah kepada masyarakat. Ayat (3) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:

- a. jenis pelayanan yang disediakan;
- b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
- c. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
- d. satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan

Ayat (4) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh kepala daerah dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Ayat (5) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjadi dasar Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 juga mengatur mengenai sanksi apabila Pemerintah Daerah tidak melaksanakan pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang ini. Disamping itu, Undang-Undang ini mengatur hak masyarakat untuk mengadakan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pemerintah Daerah, Ombudsman, dan /atau DPRD terhadap penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik; dan pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik (*vide* Pasal 351). Kepala daerah wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat (pasal 351 ayat (4)) dan bagi (5) Kepala daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diberikan sanksi berupa pembinaan khusus pendalaman bidang pemerintahan yang dilaksanakan oleh Kementerian serta tugas dan kewenangannya dilaksanakan oleh wakil kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk.

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

PP ini lahir dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 5 ayat (6), Pasal 9 ayat (2), Pasal 20 ayat (5), Pasal 30 ayat (3), dan Pasal 39 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam PP ini diatur ketentuan mengenai ruang

lingkup pelayanan publik, pasal 3 disebutkan bahwa Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Dan dalam pasal 22 ayat menegaskan bahwa (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan. (2) Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Standar pelayanan paling sedikit 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.

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

PERMEN-PAN ini menggantikan/merubah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang dinilai sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan keadaan. Sekaligus menindaklanjuti/ untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan ini menyebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Bahwa salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Oleh sebab itu dietatpkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan ini adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik (*vide* pasal 1 angka 1).

Pasal 2 ayat (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun pedoman mengenai survei kepuasan masyarakat tercantum dalam lampiran merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini dan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (*vide* pasal 3).

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan (*Vide* pasal 4). Dan Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan (*Vide* pasal 5 ayat 1).

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

Adapun Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 01 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan MENPAN ini mencabut dua peraturan yang berlaku sebelumnya, yakni; pertama, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja

Pembina/Penanggujawab Pemingkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kedua, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

PERMENPAN ini lahir dalam rangka memaksimalkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, dan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik diperlukan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas. Dalam Pasal 7 ayat (3) huruf c Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

mengamanatkan perlunya evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

PERMENPAN ini menyebutkan bahwa Setiap Pembina atau Penanggujawab kinerja penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana ditetapkan dalam peraturan menteri ini (*vide* pasal 1). Pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik ini dilakukan dalam rangka memperbaiki kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat (*vide* pasal 2). Adapun mengenai Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik ini tercantum dalam Lampiran PERMENPAN ini dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan menteri ini (*vide* Pasal 3).

Maka agar pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah, diperlukan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan hasil evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Evaluasi kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini dilakukan pada 1 (satu) atau beberapa jenis layanan sekaligus dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, kemudian melakukan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun maksud dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik yaitu sebagai acuan bagi Pembina/Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik guna memperbaiki, dan menyempurnakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan tujuan dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, yaitu:

- a. Mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- b. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi.
- c. Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pelaporan.

Sasaran Evaluasi adalah untuk;

1. Meningkatnya tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik;
2. Meningkatnya publikasi pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan;
3. Terwujudnya kepuasan masyarakat;
4. Meningkatnya penyelesaian pengaduan pelayanan publik.

BAB IV

LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS DAN YURIDIS

Bab ini akan menguraikan tentang beberapa hal yang menjadi basis dalam pembuatan naskah akademik yang nantinya digunakan sebagai dasar bagi rancangan peraturan daerah. Secara limitatif, landasan tersebut sudah ditentukan oleh peraturan perundang undangan yang meliputi landasan filosofis, landasan sosiologis, dan landasan yuridis. Baik Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 maupun Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 menyebutkan dalam lampirannya bahwa landasan-landasan tersebut haruslah terintegrasi dalam sistematika naskah akademik.³⁶

Landasan filosofis memuat tentang reasoning yang digali dari pandangan hidup bangsa, kesadaran, cita hukum, suasana kebatinan, serta falsafah yang bersumberkan pada Pancasila dan Pembukaan Undang Undang Dasar 1945. Disisi lain terdapat landasan sosiologis. Landasan sosiologis memuat hal hal yang berkenaan dengan fakta bahwa suatu peraturan dibentuk pada prinsipnya untuk merealisasikan kebutuhan rakyat. Kebutuhan ini bisa tergambarkan melalui perkembangan masyarakat yang didapat dari hasil kajian secara sosiologis. Terakhir, terdapat landasan yuridis yang memuat substansi tentang keberadaan peraturan perundang undangan yang terkait dengan materi yang dibahas dalam raperda

³⁶ Lampiran I UU Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Perundangundangan pada bagian sistematika naskah akademik dan lampiran II Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah pada bagian sistematika naskah akademik

(*existing law*). Dalam landasan yuridis, akan ditakar keberadaan suatu peraturan perundang undangan dari sisi ketersediaan (*availability*), relevansi serta implementasi. Dari sisi ketersediaan, apakah memang sudah ada peraturan perundangan setingkat Kabupaten Tegal yang mengatur pelayanan publik?. Selanjutnya akan diteliti lebih jauh lagi apakah aturan tersebut relevan baik dilihat dari aspek materi maupun dari hirarkinya. Terakhir, akan dilihat apakah suatu peraturan tersebut masih efektif berlaku atau tidak.

A. Landasan Filosofi

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Sebagai negara yang menganut negara hukum yang demokratis, maka kesejahteraan dan keadilan menjadi tugas dan tujuan utama negara dalam menjalankan fungsinya sebagai negara kesejahteraan (*welfare state*). Kesejahteraan dan keadilan masyarakat adalah merupakan cita-cita sekaligus tujuan akhir dari berdiri negara Republik Indonesia. Dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, negara telah membangun sebuah sistem dalam penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan pada prinsip otonomi daerah, berupa penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada

pemerintah daerah (desentralisasi) agar daerah dapat mengelola dan mengurus berbagai

urusan/kewenangan sendiri untuk mencapai kesejahteraan masyarakatnya di daerah.

Secara filosofis, sesungguhnya ada dua tujuan utama yang ingin dicapai dari penerapan kebijakan desentralisasi yaitu tujuan demokrasi dan tujuan kesejahteraan. Tujuan demokrasi memposisikan pemerintah daerah sebagai instrumen pendidikan politik di tingkat lokal yang secara agregat akan menyumbang terhadap pendidikan politik secara nasional sebagai elemen dasar dalam menciptakan kesatuan dan persatuan bangsa dan negara serta mempercepat terwujudnya masyarakat madani atau *civil society*. Yang kedua adalah tujuan kesejahteraan. Tujuan kesejahteraan ini mengisyaratkan pemerintahan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal melalui penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien dan ekonomis.

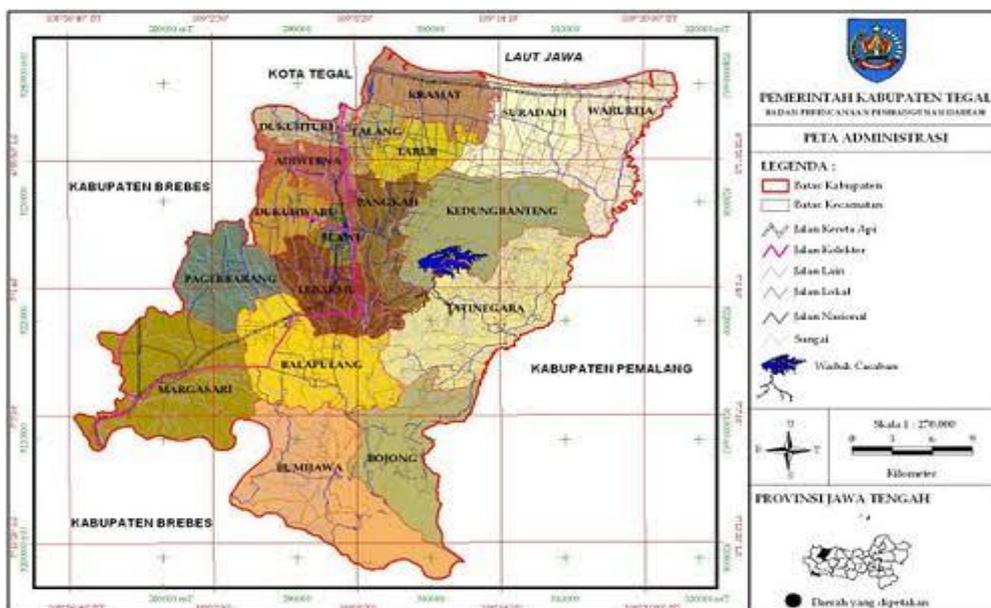
Jadi, otonomi daerah yang diikuti dengan adanya desentralisasi kewenangan pada daerah pada dasarnya adalah untuk memberikan keleluasaan pada daerah agar dengan hak dan keleluasaan yang dimiliki daerah tersebut, daerah dapat melakukan percepatan terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, peranserta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Reformasi dan otonomi daerah sendiri diharapkan dapat menggeser paradigma pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, agar dapat lebih menjadi efisien, efektif, transparans, akuntabel, adil serta dapat memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat sebagai warga negara, bahkan diharapkan dapat

memuaskan masyarakat. Namun, dalam praktek masih banyak dijumpai berbagai penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan adanya korupsi, kolusi dan nepotisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga merusak sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, merugikan keuangan daerah dan menghambat percepatan pembangunan daerah, bahkan berkontribusi terhadap meningkatnya kemiskinan pada masyarakat.

B. Landasan Sosiologis

Kabupaten Tegal merupakan salah satu daerah kabupaten di Propinsi Jawa Tengah dengan Ibu Kota Slawi. Terletak pada posisi 1080 57' 6" – 1090 21' 30" Bujur Timur dan 60 50' 41" - 70 15' 30" Lintang Selatan. Luas wilayah Kabupaten Tegal, adalah berupa daratan seluas 878,79 km². Wilayah Kabupaten Tegal bagian utara berbatasan dengan Kota Tegal dan Laut Jawa, bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Pemalang, bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Brebes dan Kabupaten Banyumas, dan bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Brebes.



Wilayah administrasi Kabupaten Tegal terdiri dari 18 wilayah kecamatan Kabupaten Tegal terdiri dari 18 kecamatan dan secara Topografis wilayah Kabupaten Tegal terdiri dari 3 kategori daerah, yaitu :

- a. Daerah pantai meliputi Kecamatan Kramat, Suradadi, dan Warureja;
- b. Daerah dataran rendah meliputi Kecamatan Adiwerna, Dukuhturi, Talang, Tarub, Pagerbarang, Dukuhwaru, Slawi, Lebaksiu, sebagian wilayah Suradadi, Warureja, Kedungbanteng dan Pangkah.
- c. Daerah dataran tinggi/Pegunungan meliputi: Kecamatan Jatinegara, Margasari, Balapulang, Bumijawa, Bojong, sebagian Pangkah dan Kedungbanteng.

Kabupaten Tegal merupakan daerah dengan potensi yang cukup banyak yang bisa dikembangkan karenanya menarik investor adalah salah satu solusi untuk menggali potensi-potensi tersebut. Hal tersebut dapat terwujud jika Pemerintah daerah Kabupaten Tegal dapat memformulasikan strategi untuk menarik minat investor dengan tepat dan menciptakan iklim investasi yang kondusif.

Kabupaten Tegal banyak menyimpan obyek-obyek wisata yang sangat menarik dimana menjadi simbol kepariwisataan di wilayah pantai utara Jawa baik wisata alam, pantai maupun wisata religius dan berpotensi untuk dikembangkan antara lain :

1. Bumi perkemahan di Kecamatan Bojong
2. Obyek wisata Air Panas Guci dan Telaga Putri di Kecamatan Bumijawa
3. Pantai Purwahamba Indah di Kecamatan Suradadi
4. Gua Santri, Gua Lawa, Cenggini dan Kalibakung di Kecamatan Balapulang
5. Waduk Cacaban dan Makam Semedo di Kecamatan Kedungbanteng
6. Makam Sunan Amangkurat dan Kardinah serta Makam Şuroponolawen di Kecamatan Adiwerna .
7. Gunung Tanjung di Kecamatan Lebaksiu

Peningkatan jumlah usaha penunjang pariwisata meliputi usaha perhoteian, penginapan, rumah makan, biro perjalanan/traveling.

**Jumlah Hotel di Kabupaten Tegal
Tahun 2018**

Kecamatan		Hotel		Jumlah
		Bintang	Non-Bintang	
1		2	3	4
010	Margasari	-	-	-
020	Bumijawa	-	1	1
030	Bojong	2	22	24
040	Balapulang	-	-	-
050	Pagerbarang	-	-	-
060	Lebaksiu	-	-	-
070	Jatinegara	-	-	-
080	Kedungbanteng	-	1	1
090	Pangkah	-	-	-
100	Slawi	2	2	4
110	Dukuhwaru	-	-	-
120	Adiwerna	-	-	-
130	Dukuhturi	-	-	-
140	Talang	-	-	-
150	Tarub	-	-	-
160	Kramat	1	8	9
170	Suradadi	-	1	1
180	Warureja	-	1	1

Jumlah/Total	5	36	41
---------------------	----------	-----------	-----------

Sumber : Kabupaten Tegal Dalam Angka 2019

Kabupaten Tegal memiliki banyak sekali peluang investasi, terutama di sektor manufaktur dan industri serta sektor lainnya seperti pertanian, pariwisata, energi, infrastruktur dan properti.

Total luas wilayah Kabupaten Tegal yang dilalui oleh jalan tol Pejagan-Pemalang adalah 226,19 Ha yang meliputi 176,22 hektar (77,91%) lahan persawahan, 12,15 hektar (5,37%) lahan permukiman dan 37,82 hektar (16,72%) lahan kosong, tegalan dan lain-lain. Jalan Tol Pejagan-Pemalang ini memberikan pengaruh terhadap perkembangan Kabupaten Tegal.

Nilai Investasi Penanaman Modal Dalam Negeri Di Kabupaten Tegal Tahun 2018

Nilai Ivestasi		Penyertaan Modal	Total Investasi
SPIPISE	Non SPIPISE		
1	2	3	4
510 100 000 000	563 762 531 863		1 073 862 531 863

Sumber : Kabupaten Tegal Dalam Angka 2019

Realisasi Investasi Penanaman Modal di Kabupaten Tegal Tahun 2018

Realisasi Investasi / Investment Realization	2017	2018
1	2	3
NILAI INVESTASI (Rp)	1 810 031 900 000	1 554 662 531 863
Investasi PMA	1 243 150 000 000	480 800 000 000
Investasi PMDn	248 271 900 000	510 100 000 000
Non SPIPISE	318 610 000 000	563 762 531 863
Penyertaan Modal	-	-
TENAGA KERJA INDONESIA	18 185	37 596

SPIPISE		
PMA	10 995	1 239
PMDN	2 057	1 318
Non SPIPISE	7 516	35 039
TENAGA KERJA ASING	14	4
SPIPISE		
PMA	14	4
PMDN	-	-
Non SPIPISE	-	-

Sumber : Kabupaten Tegal Dalam Angka 2019

Dengan potensi dan daya tarik yang dimilikinya, dalam beberapa tahun terakhir Kabupaten Tegal menjadi sasaran utama bagi para investor yang ingin mengembangkan sektor industri baik di bidang pariwisata, perhotelan dan bidang-bidang lainnya.

Sedangkan untuk proses perijinan di Kabupaten Tegal dilakukan pelayanan melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP (DPMPTSP). DPMPTSP merupakan lembaga pemerintah yang menangani penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari Lembaga atau Instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya di mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Jenis layanan yang terdapat di DPMPTSP Kabupaten Tegal dapat dilihat dalam table di bawah ini :

No	JENIS LAYANAN
	NON TARIF
1	IZIN USAHA PARIWISATA (IUP)
2	IZIN PEMASANGAN REKLAME

No	JENIS LAYANAN
	NON TARIF
3	SURAT IZIN ISAHA PERDAGANGAN (SIUP)
	a. Perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT)
	b. Perusahaan yang berbentuk Koperasi
	c. Perusahaan yang berbentuk persekutuan komanditer (CV)
	d. perusahaan yang berbentuk Perorangan
4	TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP)
	a. Perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT)
	b. Perusahaan yang berbentuk Koperasi
	c. Perusahaan yang berbentuk persekutuan komanditer (CV)
	d. perusahaan yang berbentuk Perorangan
5	TANDA DAFTAR GUDANG
6	TANDA DAFTAR INDUSTRI (TDI) DAN IZIN USAHA INDUSTRI (IUI)
7	IZIN USAHA PENGELOLAAN PASAR TRADISIONAL (IUP2T)
8	IZIN USAHA PUSAT PERBELANJAAN (IUPP)
9	IZIN USAHA TOKO MODERN (IUTM)
10	IZIN USAHA ANGKUTAN (IUA)
11	IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI (IUJK)
12	IZIN LOKASI
13	IZIN PERUBAHAN PENGGUNAAN TANAH PERTANIAN KE NON PERTANIAN (IPPT)
14	IZIN MENDIRIKAN DAN MENYELENGGARAKAN KLINIK
15	IZIN PEMAKAIAN AIR TANAH DAN PEGUASAAN AIR TANAH
16	IZIN MENDIRIKAN RUMAH SAKIT DAN OPERASIONAL RUMAH SAKIT
17	IZIN PRINSIP
	BERTARIF
1	IZIN TRAYEK
2	IZIN USAHA PERIKANAN
3	IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)
4	IZIN INSIDENTIL

Dengan banyaknya investor yang mulai masuk ke Kabupaten Tegal maka para investor tersebut dan masyarakat perlu mendapatkan perlindungan secara hukum untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkelanjutan.

C. Landasan Yuridis

Landasan yuridis ialah ketentuan hukum yang menjadi dasar bagi pembuatan peraturan perundang-undangan. Landasan yuridis terdiri dari landasan yuridis formil dan landasan yuridis materiil. Landasan yuridis formil adalah landasan yang berasal dari peraturan perundang-undangan lain yang memberi kewenangan bagi suatu lembaga/ instansi untuk membuat aturan hukum tertentu, sedangkan landasan yuridis materiil yaitu dasar hukum yang mengatur permasalahan (obyek) yang akan diatur.

Adanya landasan yuridis menjadi sangat penting untuk memberikan arah pengaturan dari suatu peraturan perundang-undangan agar tidak terjadi konflik hukum atau pertentangan hukum dengan peraturan perundang-undangan di atasnya. Di samping itu landasan yuridis dimaksudkan untuk mencegah terjadinya peraturan perundangundangan yang saling tumpang tindih antar peraturan perundangundangan sejajar dan menghindari terjadinya ketidakharmonisan dan inkonsistensi antara suatu peraturan dengan peraturan lainnya yang terkait. Ketidakharmonisan antar peraturan perundang-undangan akan mengurangi efektivitas peraturan perundang undangan yang bersangkutan dan akan menyulitkan implementasinya di lapangan.

Di sebuah negara hukum pada dasarnya setiap tindakan pemerintah harus dilakukan berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh hukum. Suatu tindakan pemerintah yang dilakukan tanpa dasar kewenangan adalah berakibat batal demi

hukum. Salah satu fungsi pemerintahan adalah membentuk Peraturan Daerah dan Pemerintah Kabupaten Tegal berdasarkan kewenangannya membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik dengan menggunakan dasar kewenangan sebagai berikut :

- a. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
- c. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah di kemukakan di bab-bab sebelumnya dalam Naskah Akademik Rancangan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik, dapat diketahui antara lain:

A. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam Naskah Akademik Raperda tentang Pelayanan Publik adalah terwujudnya pelayanan publik di Kabupaten Tegal yang berkualitas, terintegrasi, dan berkesinambungan serta menjamin perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan bersendikan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih dan baik serta berdasarkan pada perundang-undangan yang berlaku.

B. Jangkauan dan Arah Pengaturan

Jangkauan pengaturan dalam Naskah Akademik Raperda Pelayanan Publik adalah mencakup pelayanan barang publik, pelayanan jasa dan pelayanan administratif

yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD. Khusus untuk pelayanan tindakan administratif adalah mencakup tindakan Pemerintahan Daerah yang diwajibkan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda. Adapun arah pengaturannya adalah penguatan kerangka hukum, peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik, untuk mewujudkan pelayanan publik yang mudah, cepat, transparans, akuntabel, partisipatif, profesional, tidak diskriminatif, tepat waktu, adanya kepastian hukum, bebas korupsi untuk menuju pada pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Bagi pelanggar ketentuan, maka akan dikenakan sanksi pidana/sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku (jika terjadi kriminalisasi/tindakan pidana) atau dikenakan sanksi administrasi berupa teguran tertulis maupun lisan (jika hanya berupa pelanggaran).

C. Materi Muatan

Materi yang diatur dalam Raperda Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal dapat disajikan dalam tabel berikut ini :

Bab	Tentang	Jumlah Pasal	Muatan Materi
I	Ketentuan Umum	1	Berisi penjelasan mengenai istilah - istilah yang digunakan dalam peraturan daerah ini
II	Maksud, Tujuan, Asas dan Ruang Lingkup	7	<ul style="list-style-type: none"> - penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik - salah satu penyelenggaraan pelayanan publik adalah terwujudnya sistem pelayanan publik yang prima sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik di daerah

			<ul style="list-style-type: none"> - Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan, kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, efisiensi dan efektivitas, konsistensi, kecermatan, motivasi untuk berinovasi, tidak melampaui kewenangan, kewajaran dan kepatutan, perlindungan hukum; dan proporsional - Ruang lingkup pelayanan publik kepada masyarakat meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif
III	Pembina, Organisasi Penyelenggara dan Evaluasi Pelayanan Publik	8	<ul style="list-style-type: none"> - pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Bupati. - penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah - Organisasi penyelenggara pelayanan publik meliputi institusi pelayanan publik pemerintah daerah, BUMD; dan swasta - pimpinan penyelenggara melaksanakan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara - dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara - Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain
IV	Hak, Kewajiban dan	7	<ul style="list-style-type: none"> - Hak dan Kewajiban Penyelenggara

	Larangan		<ul style="list-style-type: none"> - Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana - Hak dan Kewajiban Masyarakat
V	Penyelenggaraan Pelayanan Publik	27	<ul style="list-style-type: none"> - Pola/Sistem Pelayanan - Standar Pelayanan - Prosedur Kerja - Sistem Pengelolaan Dokumen - Maklumat Pelayanan - Sistem Informasi Pelayanan Publik - Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik - Pelayanan Khusus - Biaya/Tarif Pelayanan Publik - Uraian Tugas Pelaksana - Tata Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan - Pedoman Etika Pelaksana dalam Pelayanan Publik - Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Manusia - Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik - Pengelolaan Pengaduan - Penilaian Kinerja
VI	Peran Serta Masyarakat	1	masyarakat dapat turut berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan
VII	Penyelesaian Pengaduan	12	<ul style="list-style-type: none"> - masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman, Pembina, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah - penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari Masyarakat mengenai Pelayanan Publik yang diselenggarakannya. - dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, transparan, tidak diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya - dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan

			<ul style="list-style-type: none"> - penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap - dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara, masyarakat dapat menggugat Penyelenggara dan/atau Pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara
VIII	Pemanfaatan Teknologi Informasi	1	untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi
IX	Sanksi	1	<ul style="list-style-type: none"> - penyelenggara atau pelaksana yang melanggar dikenai sanksi teguran tertulis - penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan - penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun - penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun - penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan - penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri - Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat

			<ul style="list-style-type: none"> - Penyelenggara yang melanggar dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah - penyelenggara yang dikenai sanksi, apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah - penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan - penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda. - pimpinan penyelenggara dan/ atau pelaksana yang dikenai sanksi dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/ atau penyelenggara melakukan tindak pidana
X	Ketentuan Peralihan	1	pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan tingkat Daerah yang terkait dengan Pelayanan Publik dinyatakan tetap berlaku sepanjang belum diganti dan tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini sampai dengan ditetapkannya peraturan perundang-undangan penggantinya
XI	Ketentuan Penutup	1	saat mulai berlaku Peraturan Daerah

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Naskah Akademik ini disusun dengan maksud sebagai dasar dalam penyusunan Rancangan Peraturan Daerah Pelayanan Publik Kabupaten Tegal yang merupakan hasil kajian atas data, baik data primer berupa data yang didapat dari pemaparan nara sumber dan hasil pengumpulan data serta data sekunder berupa buku, teori seputar pelayanan publik, peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik. Hasil kajian terhadap data tersebut memberikan dasar yang kuat agar kegiatan pelayanan public perlu diatur dalam satu Peraturan Daerah, yaitu : Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tegal. Diharapkan dengan pengaturan dalam satu Peraturan Daerah dapat memberikan kepastian hukum, serta memudahkan pemerintah daerah, dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

B. Saran

1. Pembentukan Perda pelayanan publik merupakan amanat konstitusi, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, UU 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan peraturan perundangundangan terkait lainnya. Oleh

karena itu, secara yuridis pengaturan pelayanan publik di daerah merupakan “perintah” hukum yang sudah sepatutnya untuk segera diwujudkan oleh Pemerintah dan DPRD.

2. Salah satu fungsi dan tujuan penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan asas desentralisasi adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, sesuai dengan fungsi dan tujuan tersebut, Pembentukan Perda tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai bentuk wujud nyata dari pelaksanaan otonomi daerah. Kehadiran Peraturan Daerah tentang pelayanan publik di Kabupaten Tegal ini akan dapat menjadi titik awal dalam perbaikan pelayanan publik maupun berjalannya reformasi birokrasi di daerah secara efektif publik sekaligus akan menjadi titik awal untuk terciptanya percepatan pembangunan kesejahteraan masyarakat serta penyelenggaraan pemerintahan di daerah yang bersih dan baik. Oleh karena keberadaan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik, memiliki kedudukan, peran dan arti penting bagi semua pihak, serta mengatur banyak pihak didalamnya, maka dalam proses pembentukannya (pembahasan dan penetapan) perlu ada pelibatan para stakeholders terkait, agar nantinya Peraturan Daerah ini benar-benar dapat dipahami dan dilaksanakan oleh semua pihak nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Mukhtie Fadjar, *Tipe Negara Hukum*, Bayumedia Publishing, Malang, 2005
- Bagir Manan, *Dasar-dasar Konstitusional Peraturan Perundang-undangan Nasional*, Fakultas Hukum Universitas Andalas, Padang, 1994
- Hamzah Halim dan Kemal Redindo Syahrul Putera, *Cara Praktis Menyusun & Merancang Peraturan Daerah; Suatu Kajian Teoritis & Praktis Disertai Manual; Konsepsi Teoritis Menuju Artikulasi Empiris*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010
- HAW.Widjaya, *Otonomi Daerah Dan Daerah Otonom*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004
- _____, *Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia Dalam Rangka Sosialisasi UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Jimly Asshiddiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara, Jilid II, Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia*, Jakarta, 2006
- Kotler Philip , 2004, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (terj. Supranto), Printice Hall, edisi terbaru Indonesia, Jakarta
- Kurniawan Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogyakarta
- Lawrence M. Friedman, 2009, *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial, The Legal System; A Social Science Perspective*, Nusamedia, Bandung
- Lijan Poltak Sinambela, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik; teori, kebijakan, dan implementasi*,: Bumi Aksara :, Jakarta,
- M. Hadjon Philipus et.al, 2005, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajahmada University Press, Yogyakarta

- Mahmud Marzuki Peter, 2005, *Penelitian Hukum*. Jakarta.Prenada Media Group
- Miriam Budiarjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik, Cet. XIII, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*
- Moenir H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong Lexy J., 2006, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung,
- Muhammad Idrus, 2007, *Metodelogi Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan kualitatif dan kuantitatif)*, Yogyakarta Ull Press,
- Ndraha Taliziduhu, 2007, *Budaya Pemerintahan dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Masyarakat*”, dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Edisi Ketiga, Jakarta,
- Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, *Ikhtiar Antinomi Aliran Filsafat Sebagai Landasan Filsafat Hukum, Rajawali, Jakarta, 1985*
- Putra Fadillah dan Saiful Arif, 2001, *Kapitalisme Birokrasi ; Kritik Reinventing Government Osborne – Gaebler*, LKIS Kerjasama dengan Puspek Averroes Malang, Yogyakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan ; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Riawan Tjandra W., dkk, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta, 2005
- Soedjono Dirdjosisworo, 2009, *Pengantar Ilmu Hukum, Rajagrafindo Persada, Jakarta*
- Sudarsono Hardjosoekarto, 2000, *Strategi Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta,
- Sunggono Bambang, 2009, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,
- Surachmin, *Azas Dan Prinsip Hukum Serta Penyelenggaraan Negara, Yayasan Gema Yustisia Indonesia, Jakarta*
- Sutopo H.B., 2008, *Metodologi Penelitian Hukum Kualitatif Bagian II*, UNS Press, Surakarta
- Thoha Miftah, 2000, *Administrasi Negara, Demokratisasi dan Masyarakat Madani*, LAN, Jakarta,
- Vincent Gasperz, 2007, *Indonesia Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total* (terjemahan Sudarsono), PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Peraturan Perundang-undangan

- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

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

Jurnal/Karya Ilmiah

Happy Bone Zulkarnain, *“Etika Pelayanan Publik Dalam PJPT II”*, Manajemen Pembangunan, No. 16/IV, Bandung

Sugiyanto, *“Mengukur Kinerja Kebijakan Publik (Pertanyaan Korelasional Terhadap Aktualisasi Good Governance)”*, dalam Jurnal Good Governance, Vol 3, No.1, Mei 2004, Program Magister STIA-LAN, Jakarta

S. Pamudji, *“Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”* dalam Widyapraja, Majalah Institut Ilmu Pemerintahan No. 19 Tahun II/1994, Jakarta

Y. Sari Murti Widiyastuti, Ringkasan Disertasi untuk Ujian Promosi Doktor Dari Dewan Penguji Sekolah Pascasarjana UGM, 12 Desember 2007

<http://tentangpelayananpublik.blogspot.com>

