



# **NASKAH AKADEMIK**

**RANCANGAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN DEMAK**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**



**CV. REKAYASA JATI MANDIRI**  
**Konsultan Teknik & Manajemen**

Anggota INKINDO : 9221 / P / 358.JT  
Jl. Kendeng Barat IV No. 12 (Lt. 2) Semarang - 50236  
Telp. (024) 8507320 Fax . (024) 8507317  
e-mail : rjmcons@yahoo.com

**TAHUN 2023**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang senantiasa melimpah dalam setiap langkah kita dalam menjalankan tugas dan amanah dalam melayani masyarakat Kabupaten Demak.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi, dan berkesinambungan, serta menjamin perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kami dengan penuh dedikasi dan komitmen telah merumuskan Naskah Akademik Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Demak tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Naskah Akademik ini disusun sebagai panduan dan acuan dalam penyusunan Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Demak tentang Pelayanan Publik, dengan mengacu pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih, baik, transparan, akuntabel, partisipatif, dan tidak diskriminatif. Selain itu, naskah ini juga mempertimbangkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebutuhan masyarakat Kabupaten Demak.

Dalam penyusunan Naskah Akademik ini, kami melibatkan berbagai pihak yang memiliki kompetensi dan pengalaman dalam bidang pelayanan publik. Terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada para ahli, akademisi, praktisi, dan stakeholder lainnya yang telah memberikan masukan berharga dalam proses penyusunan naskah ini.

Naskah Akademik ini memaparkan secara ringkas sasaran pengaturan, jangkauan dan arah pengaturan, serta ruang lingkup

muatan materi Peraturan Daerah Kabupaten Demak tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kami berharap agar naskah ini dapat menjadi dasar yang kuat untuk menghasilkan peraturan daerah yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat Kabupaten Demak.

Kami menyadari bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah tanggung jawab bersama, yang melibatkan semua elemen masyarakat dan seluruh jajaran pemerintah. Oleh karena itu, diharapkan kerjasama dan partisipasi aktif dari seluruh pihak dalam implementasi dan evaluasi pelayanan publik di Kabupaten Demak.

Akhir kata, kami berharap semoga Naskah Akademik Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Demak tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini dapat menjadi pijakan yang kokoh dalam membangun sistem pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan memberikan kepuasan bagi seluruh masyarakat Kabupaten Demak.

Demak, Juli 2023

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan .....	5
D. Metode Penyusunan NA .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN PRAKTIS EMPIRIS.....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Teoritis .....	13
B. Kajian terhadap Asas/Prinsip yang Berkaitan dengan Penyusunan Norma .....	22
C. Kajian terhadap Praktik Penyelenggaraan, Kondisi yang Ada, serta permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah, Instansi/Lembaga dan Masyarakat.....	26
D. Kajian terhadap implikasi penerapan sistem baru yang akan diatur dalam Raperda terhadap Aspek Kehidupan Masyarakat dan Dampaknya terhadap Aspek Beban Keuangan Daerah .....	31
<b>BAB III EVALUASI DAN ANALISIS PERATURAN PERUNDANGAN-UNDANGAN TERKAIT .....</b>	<b>37</b>
<b>BAB IV LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS, DAN YURIDIS .....</b>	<b>72</b>

A. Landasan Filosofis .....	72
B. Landasan Sosiologis.....	74
C. Landasan Yuridis.....	77
<b>BAB V JANGKAUAN, ARAH PENGATURAN, DAN RUANG LINGKUP MATERI MUATAN PERATURAN DAERAH .....</b>	<b>81</b>
A. Sasaran Pengaturan .....	81
B. Jangkauan dan Arah Pengaturan .....	86
C. Ruang Lingkup Muatan Materi Peraturan Daerah.....	86
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
A. Simpulan .....	96
B. Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>102</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian 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.

Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik memiliki beberapa tujuan, antara lain:

1. Memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kepentingan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perizinan, transportasi, keamanan, dan lain sebagainya.

2. Meningkatkan kualitas hidup, pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memberikan akses yang lebih baik terhadap layanan-layanan penting. Misalnya, pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
3. Mendorong partisipasi masyarakat, pelayanan publik juga bertujuan untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan dan perencanaan kebijakan. Ini dapat dilakukan melalui mekanisme partisipatif seperti konsultasi publik, pengumpulan masukan, dan forum diskusi.
4. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, pelayanan publik harus dijalankan secara akuntabel dan transparan, sehingga masyarakat dapat mengawasi dan menilai kinerja pemerintah atau lembaga publik dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat mendorong integritas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Memastikan pemerataan dan non diskriminasi, pelayanan publik harus tersedia secara merata bagi seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminasi, sehingga semua individu memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses dan memanfaatkan layanan publik.

Pelayanan Publik dapat mencakup berbagai sektor, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perizinan, pelayanan administrasi publik, transportasi, kepolisian, pemadam

kebakaran, perpustakaan, dan sebagainya. Upaya pelayanan publik harus terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan responsivitas pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Pelayanan publik yang berkualitas dan responsif adalah elemen penting dalam membangun masyarakat yang maju dan sejahtera. Kabupaten Demak sebagai salah satu kabupaten di Jawa Tengah, Indonesia, berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakatnya. Untuk mewujudkan hal ini, perlu adanya suatu kerangka hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif dan efektif. Oleh karena itu, penyusunan naskah akademik rancangan peraturan daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak menjadi suatu kebutuhan mendesak.

Kabupaten Demak, seperti daerah lainnya di Indonesia, menghadapi tantangan kompleks dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa tantangan tersebut meliputi kekurangan sumber daya manusia yang terlatih, infrastruktur yang belum memadai, kurangnya transparansi dan akuntabilitas, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik.

Masyarakat Kabupaten Demak memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan publik yang berkualitas dan responsif. Masyarakat membutuhkan akses mudah, pelayanan yang efisien, prosedur yang jelas, serta peningkatan kualitas dalam berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, administrasi publik, infrastruktur, dan lain sebagainya.

Untuk mencapai pelayanan publik yang baik, diperlukan landasan hukum yang jelas dan komprehensif. Peraturan daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak akan memberikan kerangka kerja yang jelas, memastikan kualitas pelayanan, mengatur prosedur yang efektif, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi.

Penyusunan peraturan daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak akan memastikan keselarasan dengan peraturan nasional terkait pelayanan publik yang ada, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan demikian, peraturan daerah akan menjadi instrumen pelaksanaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip dan standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Penyusunan naskah akademik peraturan daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak menjadi penting untuk menciptakan landasan hukum yang kokoh dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif. Dengan adanya peraturan daerah, Kabupaten Demak dapat mengatasi tantangan yang ada, meningkatkan partisipasi masyarakat, memperkuat kepercayaan masyarakat, mendorong inovasi, dan mencapai perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang masalah yang ada, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi untuk kebutuhan penyusunan Naskah Akademik ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perkembangan teori pelayanan publik dan bagaimana praktik empiris penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak?
2. Bagaimana peraturan perundang-undangan yang diberlakukan Pemerintah Demak terkait pelayanan publik saat ini?
3. Apa yang menjadi pertimbangan atau landasan filosofis, sosiologis, dan yuridis dari pembentukan Raperda tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak?
4. Apa yang menjadi sasaran, jangkauan, arah pengaturan, dan ruang lingkup materi muatan yang perlu diatur dalam Raperda tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Demak?

### **C. Tujuan dan Kegunaan**

Maksud dan Tujuan disusunnya Naskah Akademik ini adalah:

1. Untuk mengetahui perkembangan teori pelayanan publik dan bagaimana praktik empiris penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak;
2. Untuk mengetahui peraturan perundang-undangan yang diberlakukan Pemerintah Demak terkait pelayanan publik saat ini;
3. Untuk merumuskan pertimbangan atau landasan filosofis, sosiologis, yuridis pembentukan Raperda tentang pelayanan publik di Kabupaten Demak; dan
4. Untuk merumuskan sasaran yang akan diwujudkan, ruang lingkup pengaturan, jangkauan, arah pengaturan, dan materi muatan dalam Raperda tentang pelayanan publik di Kabupaten Demak.

Adapun kegunaan penelitian Naskah Akademik ini adalah sebagai acuan atau referensi dalam penyusunan dan pembahasan Rancangan Peraturan Daerah tentang pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Demak.

#### **D. Metode Penyusunan NA**

##### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian Naskah Akademik ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.<sup>1</sup> Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian yang menekankan pengkajian terhadap data sekunder berupa aturan-aturan hukum maupun dokumen-dokumen dan literatur sebagai referensi hukum yang menjadi fokus penelitian,<sup>2</sup> dalam hal ini peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

---

<sup>1</sup> Amiruddin and Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), 25.

<sup>2</sup> Kornelius Benuf and Muhamad Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer," *Jurnal Gema Keadilan* 7, no. 1 (2020): 24, <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>.

## 2. Jenis dan Sifat Data Penelitian

### a. Jenis data penelitian

- 1) Data Primer dalam penelitian hukum diperoleh secara langsung dari sumbernya sehingga dapat memberikan keterangan secara jelas dan nyata tentang kasus yang ada di lapangan.<sup>3</sup> Data primer penelitian ini bersumber dari pihak-pihak yang terlibat dalam *focus group discussion* (FGD)/*Public Hearing* yang diselenggarakan untuk memperoleh data primer terkait pelayanan publik Kabupaten Demak.
- 2) Data Sekunder yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumbernya atau dengan menggunakan perantara media lain, seperti peraturan-peraturan hukum, dokumen hukum dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan studi kepustakaan yang dimaksudkan untuk membandingkan antara teori-teori hukum dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.<sup>4</sup> Adapun data sekunder penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

### b. Sifat data penelitian

- 1) Bahan hukum primer yaitu bahan hukum utama yang bersifat otoritatif atau bahan hukum yang erat kaitannya dengan permasalahan dalam penelitian. Peraturan perundang-undangan yang erat kaitannya dengan

---

<sup>3</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1986), 10.

<sup>4</sup> Tatang M. Arifin, *Menyusun Rencana Penelitian* (Jakarta: Rajawali, 1986), 132.

pelayanan publik yang juga digunakan sebagai landasan teori penelitian ini, antara lain:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah–Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Tahun 1950 Nomor 42);
- c) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- d) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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);
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 92 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).

2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang dikaji oleh sumber data sekunder dari bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder penelitian ini yaitu karya tulis ilmiah tentang pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik berupa buku ilmiah, artikel jurnal ilmiah, majalah, surat kabar, dan tulisan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan materi penelitian.

3) Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan-bahan non-hukum yang dapat memberikan petunjuk untuk menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder. Adapun bahan hukum tersier penelitian ini antara lain: kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, dan ensiklopedia

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui teknik *focus group discussion (FGD)/public hearing*. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui teknik studi pustaka.

- a. Teknik studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan data dari kajian kepustakaan seperti peraturan perundang-undangan, karya tulis ilmiah, jurnal ilmiah, buku-buku, dan naskah akademik penelitian yang berhubungan dengan

materi penyelenggaraan pelayanan publik. Studi pustaka dilakukan untuk menganalisis dan menjawab rumusan masalah penelitian hukum normatif. Sebagaimana penjelasan Mukti Fajar dan Yulianto bahwa teknik pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif adalah pengumpulan data dengan melakukan penelusuran dan penelaahan terhadap bahan-bahan hukum baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier.<sup>5</sup>

- b. *Focus group discussion* (FGD) dilakukan untuk memperoleh data primer dan mengkonfirmasi data sekunder dalam rangka memvalidasi data yang diperoleh sebelumnya. Menurut Bungin, *focus group discussion* (FGD) adalah teknik pengumpulan data penelitian yang ditujukan untuk menemukan makna tertentu pada sebuah tema menurut pemahaman kelompok yang sudah ditentukan.<sup>6</sup>

#### **4. Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data merupakan pekerjaan yang amat penting dalam proses penelitian. Aktivitas pengolahan data dimulai dengan memberikan makna atau arti dari data mentah, sehingga data yang diperoleh dapat disajikan sebagai bahan melakukan analisis. Data yang masih mentah perlu dilakukan kategorisasi sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan

---

<sup>5</sup> Mukti Fajar and Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 160.

<sup>6</sup> Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis Dan Metodologis Kearah Penguasaan Model Aplikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 131.

pengujian dan melakukan penafsiran-penafsiran terhadap hubungan antara fenomena yang terjadi dengan fenomena lain di luar penelitian. Pengolahan data secara sederhana dapat juga diartikan sebagai proses mengartikan data-data lapangan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu menjawab rumusan masalah penelitian.

Setelah data terkumpulkan melalui studi pustaka dan *focus group discussion* (FGD) proses selanjutnya yaitu mengolah data dengan teknik sebagai berikut:

- a. Identifikasi data, yaitu proses melakukan penandaan atau pemberian tanda kode terhadap data-data penelitian yang telah dikumpulkan sesuai dengan permasalahan penelitian;
- b. Klasifikasi data, yaitu memilah dan memilih serta mengelompokkan data-data yang penting dan diperlukan untuk penelitian sebagai data utama, sekunder atau tersier;
- c. Editing data, yaitu proses mengevaluasi data yang diperoleh untuk disesuaikan dengan permasalahan penelitian. Editing data dilakukan pada data yang sudah terklasifikasi untuk disajikan sebagai data sesuai permasalahan penelitian.
- d. Sistematisasi data, yaitu proses menyusun secara sistematis data yang ada agar sesuai dengan urutan yang dibutuhkan penelitian.

## **5. Teknik Analisis Data**

Pengertian analisis di sini dimaksudkan sebagai interpretasi secara logis, sistematis dan konsisten dimana dilakukan penelaahan data yang lebih rinci dan mendalam

untuk memperoleh temuan ilmiah sebagai sintesis dari semua data yang telah dikumpulkan. Semua data yang terkumpul dalam penelitian ini selanjutnya dianalisis secara kualitatif deskriptif, yaitu peneliti melakukan penyelidikan secara mendalam terhadap data yang diperoleh untuk mengetahui duduk perkara dan sebagainya kemudian diuraikan dan dipaparkan sebagaimana hasil temuan penelitian.<sup>7</sup> Teknik kualitatif deskriptif yang dilakukan dalam analisis data penelitian ini untuk menentukan makna dari sumber data yang telah dipilih sesuai dengan permasalahan hukum yang ada.

---

<sup>7</sup> Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitataif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005, 183.

## BAB II

### KAJIAN TEORITIS DAN PRAKTIK EMPIRIS

#### A. Kajian Teoritis

##### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Menurut Sampara sebagaimana dikutip Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>8</sup>

Menurut Endar Sugiarto pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.<sup>9</sup> Menurut Fandy Tjiptono pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Lijan Poltam Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 5.

<sup>9</sup> Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa* (Jakarta: Garamedia Pustaka Utama, 1999).

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono, *Service Quality and Satisfaction*, 3rd ed. (Yogyakarta: Andi Offset, 2011).

Kamus Besar Bahasa Indonesia, menyatakan pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>11</sup> Berdasarkan beberapa definisi tentang pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan atau proses memberikan bantuan, pertolongan, informasi, atau pemenuhan kebutuhan kepada orang lain dengan cara tertentu, baik dalam konteks layanan publik, bisnis, maupun interaksi jual beli.

Publik adalah istilah yang merujuk pada sesuatu yang berkaitan dengan masyarakat secara umum atau yang terkait dengan kepentingan bersama. Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan publik sebagai banyak orang atau juga umum. Secara umum, istilah publik digunakan untuk menggambarkan hal-hal yang berhubungan dengan masyarakat secara luas, kepentingan bersama, akses terhadap informasi dan layanan, serta partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Pelayanan Publik menurut Mahmudi dapat diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>12</sup> Menurut Harbani Pasolong Pelayanan Publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang

---

<sup>11</sup> Kemdikbud Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),” 2023, <https://kbbi.web.id/pelayanan>.

<sup>12</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta: UUP STIM YKPN, 2010), 223.

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>13</sup>

Sinambela menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.<sup>14</sup>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan Pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik melibatkan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan ini mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

---

<sup>13</sup> Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta, 2007), 128.

<sup>14</sup> Lijan Poltam Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, 5.

## **2. Asas dan Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak-anak.

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 (sepuluh)

prinsip pelayanan umum yang diatur di dalamnya sebagai berikut:

a. Kesedehanaan

Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

b. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- 2) Prosedur dan tata cara pelayanan publik.
- 3) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 4) Rincian biaya/tarif pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik.
- 6) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk dari hasil pelaksanaan pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

e. Keamanan.

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat

melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik harus tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parker, toilet, sarana ibadah, dan lain-lain.

Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan dengan baik, transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

### **3. Standar Pelayanan Publik**

Menurut Daryanto dan Setyobudi, pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai komitmen atau janji dari

penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.<sup>15</sup>

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

---

<sup>15</sup> Daryanto and Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014).

#### 4. Indikator Pelayanan publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:<sup>16</sup>

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan

---

<sup>16</sup> A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–37.

dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.<sup>17</sup>

## **B. Kajian Terhadap Asas/Prinsip yang Berkaitan dengan Penyusunan Norma**

Peraturan Daerah merupakan peraturan yang dibuat oleh pemerintah setempat untuk melaksanakan peraturan-peraturan lain yang lebih tinggi derajatnya. Oleh karena itu materi Peraturan Daerah secara umum memuat antara lain:

1. Hal-hal yang berkaitan dengan rumah tangga daerah dan hal-hal yang berkaitan dengan organisasi pemerintah daerah;
2. Hal-hal yang berkaitan dengan tugas dan pembantuan (*Mendebewindl*) dengan demikian Perda merupakan produk hukum dari pemerintah daerah dalam rangka melaksanakan otonomi daerah, yaitu melaksanakan hak dan kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan rumah tangga sendiri sekaligus juga Perda merupakan legalitas untuk mendukung Pemerintah Provinsi sebagai daerah Otonom.<sup>18</sup>

Asas pembentukan peraturan perundang-undangan telah dpositifkan dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan. Asas yang bersifat

---

<sup>17</sup> Lijan Poltam Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, 8.

<sup>18</sup> Muhammad Suharjono, "Pembentukan Peraturan Daerah Yang Responsif Dalam Mendukung Otonomi Daerah," *DIH: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 19 (2014): 26, <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/dih.v10i19.281>.

formal diatur dalam Pasal 5 sedangkan asas yang bersifat materiil diatur dalam Pasal 6. Peraturan daerah ini juga berdasarkan pada asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang meliputi:

1. Kejelasan tujuan, yaitu bahwa setiap pembentukan peraturan perundang-undangan harus mempunyai tujuan yang jelas yang hendak dicapai.
2. Kelembagaan atau organ pembentuk yang tepat, yaitu setiap jenis peraturan perundang-undangan harus dibuat oleh lembaga/pejabat pembentuk peraturan perundang-undangan yang berwenang dan dapat dibatalkan atau batal demi hukum bila dibuat oleh lembaga/pejabat yang tidak berwenang.
3. Kesesuaian antara jenis dan materi muatan, yaitu dalam pembentukan peraturan perundang-undangan harus benar-benar memperhatikan materi muatan yang tepat dengan jenis peraturan perundang-undangan.
4. Dapat dilaksanakan, yaitu bahwa setiap pembentukan peraturan perundang-undangan harus memperhatikan efektifitas peraturan perundang-undangan tersebut di dalam masyarakat, baik secara filosofis, yuridis maupun sosiologis.
5. Kedayagunaan dan kehasilgunaan, yaitu setiap peraturan perundang-undangan dibuat karena memang benar-benar dibutuhkan dan bermanfaat dalam mengatur kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
6. Kejelasan rumusan, yaitu setiap peraturan perundang-undangan harus memenuhi persyaratan teknis penyusunan, sistematika dan pilihan kata atau

terminologi, serta bahasa hukumnya jelas dan mudah dimengerti sehingga tidak menimbulkan berbagai macam interpretasi dalam pelaksanaannya.; dan

7. Keterbukaan, yaitu dalam proses pembentukan peraturan perundang-undangan mulai dari perencanaan, persiapan, penyusunan dan pembahasan bersifat transparan dan terbuka. Dengan demikian seluruh lapisan masyarakat mempunyai kesempatan seluas-luasnya untuk memberikan masukan dalam proses pembuatan peraturan perundang-undangan.

Adapun asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang bersifat materiil berdasarkan Pasal 6 ayat (1) dan (2) sebagai berikut:

1. Pengayoman, bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus berfungsi memberikan perlindungan untuk menciptakan ketentraman masyarakat.
2. Kemanusiaan, bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan perlindungan dan penghormatan hak asasi manusia serta harkat dan martabat setiap warga negara dan penduduk Indonesia secara proporsional.
3. Kebangsaan, bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan sifat dan watak bangsa Indonesia yang majemuk dengan tetap menjaga prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.

4. Kekeluargaan, bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan musyawarah untuk mencapai mufakat dalam setiap pengambilan keputusan.
5. Kenusantaraan, bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh wilayah Indonesia dan Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan yang dibuat di daerah merupakan bagian dari sistem hukum nasional yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
6. Bhinneka tunggal ika, bahwa Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus memperhatikan keragaman penduduk, agama, suku dan golongan, kondisi khusus daerah serta budaya dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.
7. Keadilan, bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan keadilan secara proporsional bagi setiap warga negara.
8. Kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan, bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan tidak boleh memuat hal yang bersifat membedakan berdasarkan latar belakang, antara lain, agama, suku, ras, golongan, gender, atau status sosial.
9. Ketertiban dan kepastian hukum, bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus dapat mewujudkan ketertiban dalam masyarakat melalui jaminan kepastian hukum.

10. Keseimbangan, keserasian, dan keselarasan, bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan keseimbangan, keserasian, dan keselarasan, antara kepentingan individu, masyarakat dan kepentingan bangsa dan negara.

Dengan mengacu pada asas-asas tersebut, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak dapat berjalan dengan baik, menjunjung tinggi prinsip-prinsip tersebut, dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

### **C. Kajian Terhadap Praktik Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Permasalahan yang dihadapi**

#### **1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Demak**

Kabupaten Demak masuk enam besar dalam Top 51 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik. Seperti dilansir dari website resmi [menpan.go.id](http://menpan.go.id) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menetapkan Top 51 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik. Yang telah melewati tahap evaluasi dokumen pada Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik keempat.

Peserta terbaik tersebut terdiri dari enam peserta dari perwakilan Instansi Pemerintah, untuk kriteria Outstanding Achievement 30 peserta yang merupakan perwakilan dari Instansi Pemerintah Umum. Dan 15 peserta merupakan perwakilan dari unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP). Adapun untuk menentukan peserta terbaik kategori IP Umum dan UPP Tim penilai Dokumen memperhatikan perimbangan

komposisi dari aspek keterwakilan masing masing jenis instansi peserta kompetisi.

Keberhasilan Kabupaten Demak dalam mencapai posisi tersebut menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Demak telah mendapatkan pengakuan dan apresiasi. Hal ini menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Prestasi ini juga menunjukkan bahwa Kabupaten Demak telah berhasil mengimplementasikan standar pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memiliki mekanisme yang efektif dalam menangani pengaduan dari masyarakat.

Meskipun Kabupaten Demak telah mencapai prestasi tersebut, penting untuk dicatat bahwa belum adanya peraturan daerah yang secara khusus mengatur tentang pelayanan publik dapat menjadi suatu area yang perlu diperhatikan. Dalam konteks ini, Kabupaten Demak perlu mempertimbangkan untuk mengembangkan peraturan daerah yang fokus pada pelayanan publik guna memastikan bahwa standar pelayanan yang tinggi dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Peraturan daerah tentang pelayanan publik dapat memberikan landasan hukum yang jelas dan mengikat bagi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Demak. Peraturan ini dapat mencakup aspek-aspek seperti standar pelayanan, prosedur pengaduan, penyelesaian keluhan, sanksi atas ketidaksesuaian dengan standar pelayanan, dan mekanisme evaluasi serta perbaikan berkelanjutan.

Dengan adanya peraturan daerah yang mengatur pelayanan publik, Kabupaten Demak dapat memperkuat komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, peraturan tersebut juga dapat menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mengelola pengaduan dengan lebih efektif, dan menciptakan lingkungan administrasi yang lebih baik.

Dalam proses penyusunan peraturan daerah, Kabupaten Demak dapat melibatkan berbagai pihak terkait, termasuk masyarakat, akademisi, dan pemangku kepentingan lainnya. Keterlibatan aktif dari berbagai pihak ini dapat memastikan bahwa peraturan daerah yang dihasilkan mampu mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat serta menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih baik di Kabupaten Demak.

Dengan adanya peraturan daerah yang mengatur pelayanan publik, Kabupaten Demak akan semakin memperkuat fondasi pengelolaan pelayanan publik yang telah diakui dan meraih prestasi, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan mereka terhadap pemerintah daerah.

## **2. Permasalahan Pelayanan Publik Kabupaten Demak**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak, terdapat beberapa permasalahan yang dapat

diidentifikasi. Berikut ini adalah beberapa permasalahan yang umumnya terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik:

a. Kurangnya Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip penting dalam pelayanan publik. Tanpa adanya aturan yang mengatur hal ini, masyarakat bisa saja tidak mendapatkan akses yang memadai terhadap informasi tentang pelayanan publik, termasuk prosedur, biaya, dan hak-hak mereka. Selain itu, kurangnya akuntabilitas dapat menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan. Peraturan daerah tentang pelayanan publik dapat memuat ketentuan yang mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk secara rutin menyediakan informasi yang transparan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan portal pelayanan publik, publikasi laporan kinerja, dan mekanisme pengaduan yang terbuka dan mudah diakses.

b. Kurangnya Penanganan yang Efektif terhadap Pengaduan

Tanpa peraturan yang mengatur mekanisme penanganan pengaduan, masyarakat akan mengalami kesulitan dalam menyampaikan pengaduan mereka atau mendapatkan respon yang memadai dari penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam penyusunan peraturan daerah tentang pelayanan publik, dapat dimasukkan ketentuan yang mengatur mekanisme pengaduan yang jelas dan efektif. Mekanisme ini harus mencakup prosedur pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, waktu penyelesaian yang ditentukan,

tanggapan yang cepat dan transparan terhadap pengaduan, serta tindak lanjut yang tepat untuk menyelesaikan masalah yang diadukan.

c. Kurangnya Partisipasi Masyarakat

Tanpa adanya peraturan daerah yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik, partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, evaluasi, dan monitoring pelayanan publik akan terbatas. Penyusunan peraturan daerah tentang pelayanan publik dapat memasukkan ketentuan yang mendorong partisipasi aktif masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan mekanisme konsultasi publik, pertemuan dialog antara pihak penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, atau melibatkan masyarakat dalam pembentukan dan monitoring kebijakan pelayanan publik.

d. Kurangnya Pengawasan dan Evaluasi

Tanpa adanya peraturan daerah yang mengatur pelayanan publik, proses pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak bisa tidak terkoordinasi dengan baik. Kurangnya pengawasan dapat mengakibatkan kualitas pelayanan yang rendah, penyalahgunaan wewenang, atau kurangnya akuntabilitas dari penyelenggara pelayanan publik. Penyusunan peraturan daerah tentang pelayanan publik dapat memasukkan ketentuan mengenai pengawasan dan evaluasi yang lebih ketat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dapat mencakup pembentukan unit pengawas atau lembaga

yang bertanggung jawab untuk mengawasi kualitas pelayanan, melakukan inspeksi rutin, mengumpulkan umpan balik dari masyarakat, serta melakukan evaluasi periodik terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena itu, penyusunan peraturan daerah tentang pelayanan publik menjadi solusi alternatif untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut. Dalam penyusunan peraturan daerah, perlu melibatkan berbagai pemangku kepentingan, seperti pemerintah daerah, penyelenggara pelayanan publik, masyarakat, dan ahli terkait. Dengan penyusunan peraturan daerah yang komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan Kabupaten Demak, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat lebih terarah, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

#### **D. Kajian terhadap implikasi penerapan sistem baru yang akan diatur dalam Raperda terhadap Aspek Kehidupan Masyarakat dan Dampaknya terhadap Aspek Beban Keuangan Daerah**

Penerapan sistem baru yang diatur dalam Raperda tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak dapat memiliki implikasi yang signifikan terhadap aspek kehidupan masyarakat dan beban keuangan daerah.

##### **1. Implikasi terhadap aspek kehidupan masyarakat**

Penerapan sistem baru yang diatur dalam Raperda tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak dapat

memiliki berbagai implikasi terhadap aspek kehidupan masyarakat, antara lain:

a. Peningkatan kualitas pelayanan

Dengan adanya Raperda yang mengatur standar pelayanan publik yang jelas dan mekanisme penanganan pengaduan yang efektif, diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

b. Transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi

Raperda tentang penyelenggaraan pelayanan publik dapat memuat ketentuan-ketentuan yang mendorong transparansi dan akuntabilitas. Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, termasuk mengenai prosedur, biaya, dan hak-hak mereka. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dan mengurangi risiko terjadinya praktik korupsi atau penyalahgunaan wewenang.

c. Peningkatan partisipasi masyarakat

Raperda dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik. Dengan adanya mekanisme konsultasi publik, pertemuan dialog, atau keterlibatan masyarakat dalam pembentukan kebijakan pelayanan publik, masyarakat dapat memiliki peran yang lebih aktif dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini akan meningkatkan

akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik dan memastikan bahwa kebijakan yang diambil sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

d. Penguatan pengawasan dan evaluasi

Raperda dapat mengatur mekanisme pengawasan dan evaluasi yang lebih ketat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan pembentukan unit pengawas atau lembaga yang bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan, inspeksi, pengumpulan umpan balik, dan evaluasi periodik, akan tercipta mekanisme pengawasan yang lebih efektif. Hal ini akan membantu mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara lebih cepat dan tepat.

e. Peningkatan kepercayaan masyarakat

Penerapan sistem baru yang diatur dalam Raperda akan memberikan kejelasan, keterbukaan, dan kesetaraan dalam pelayanan publik. Dengan adanya peraturan yang mengatur hak dan kewajiban penyelenggara dan penerima pelayanan, masyarakat akan merasa lebih dilindungi dan memiliki keyakinan bahwa pelayanan publik akan diselenggarakan dengan baik. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik.

Dalam keseluruhan, penerapan sistem baru melalui Raperda tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi, partisipasi masyarakat,

pengawasan, dan kepercayaan masyarakat. Dengan adanya peraturan yang mengatur dengan jelas dan mengikat, diharapkan masyarakat Kabupaten Demak dapat merasakan manfaat yang lebih baik dari penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif.

## **2. Dampak terhadap Aspek Beban Keuangan Daerah**

Penerapan sistem baru yang diatur dalam Raperda tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak dapat berdampak signifikan terhadap beban keuangan daerah, antara lain:

### **a. Peningkatan anggaran**

Sistem baru yang diterapkan dalam Raperda ini akan memerlukan alokasi anggaran tambahan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik. Misalnya, peningkatan kualitas fasilitas, penambahan personel, atau peningkatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan. Hal ini dapat menyebabkan peningkatan beban keuangan daerah dalam jangka pendek.

### **b. Perubahan struktur anggaran**

Dalam rangka mengimplementasikan sistem baru, pemerintah daerah perlu merombak struktur anggaran yang ada. Hal ini dapat melibatkan pengalokasian dana dari sektor lain untuk mendukung perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Misalnya, penyesuaian anggaran untuk mengutamakan pelayanan kesehatan, pendidikan, atau infrastruktur yang

sebelumnya kurang diperhatikan. Perubahan ini dapat mempengaruhi alokasi anggaran di berbagai sektor dan mempengaruhi beban keuangan daerah secara keseluruhan.

c. Pengaruh terhadap pendapatan daerah

Penerapan sistem baru yang efektif dan transparan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berdampak positif pada pendapatan daerah. Masyarakat akan lebih cenderung membayar pajak atau retribusi jika mereka merasakan manfaat yang nyata dari pelayanan publik yang ditingkatkan. Namun, dalam beberapa kasus, adopsi sistem baru juga dapat mengharuskan adanya penyesuaian tarif atau pajak tertentu yang dapat berdampak pada penerimaan pendapatan daerah.

d. Pengembangan infrastruktur

Penerapan sistem baru dalam Raperda ini memerlukan pengembangan atau peningkatan infrastruktur pendukung, seperti pembangunan atau pembaruan gedung, sarana transportasi, atau infrastruktur teknologi. Pembangunan atau pembaruan infrastruktur tersebut dapat memerlukan investasi yang besar dan meningkatkan beban keuangan daerah dalam jangka panjang.

e. Pengadaan teknologi dan perangkat lunak

Sistem baru yang diterapkan dalam Raperda ini juga memerlukan pengadaan teknologi informasi dan perangkat lunak yang modern untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efisien.

Pengadaan ini dapat melibatkan biaya yang signifikan, baik dalam pembelian perangkat keras maupun pengembangan perangkat lunak. Ini akan meningkatkan beban keuangan daerah dalam jangka pendek.

f. Pemeliharaan dan operasional

Setelah implementasi sistem baru, pemeliharaan dan operasional yang terus-menerus diperlukan untuk memastikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik. Ini termasuk pemeliharaan fasilitas, penggantian perangkat, dan pembaruan teknologi. Biaya ini harus diperhitungkan dalam beban keuangan daerah secara berkala.

Meskipun penerapan sistem baru dalam Raperda dapat meningkatkan beban keuangan daerah dalam jangka pendek, diharapkan bahwa investasi ini akan menghasilkan manfaat jangka panjang dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Penting bagi pemerintah daerah untuk merencanakan dan mengelola anggaran dengan hati-hati agar dapat mengatasi dampak finansial yang timbul dan memastikan keberlanjutan keuangan daerah yang sehat.

### **BAB III**

#### **EVALUASI DAN ANALISIS PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERKAIT PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Evaluasi dan analisis terhadap peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan pelayanan publik ini dimaksudkan untuk mengetahui kondisi peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai substansi atau materi yang akan diatur dalam Peraturan Daerah. Melalui analisis ini akan diketahui posisi dari setiap peraturan perundang-undangan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, analisis ini juga dapat menggambarkan tingkat sinkronisasi dan harmonisasi peraturan perundang-undangan yang ada agar tidak terjadi tumpang tindihnya peraturan.

Dalam menganalisis peraturan perundang-undangan perlu memperhatikan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan lainnya, baik terhadap peraturan yang lebih tinggi secara hierarki maupun yang setara/setingkat sebagai batasan norma dalam peraturan daerah yang dirancang. Semakin tinggi kedudukan peraturan maka semakin luas cakupannya, semakin rendah peraturan maka semakin sempit cakupannya.

Peraturan daerah merupakan peraturan untuk melaksanakan aturan hukum di atasnya dan menampung kondisi khusus dari daerah.<sup>19</sup> Berdasarkan studi pustaka yang dilakukan peneliti, peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik yang perlu

---

<sup>19</sup> A. Zarkasi, "Pembentukan Peraturan Daerah Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangannya," *INOVATIF: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 4 (2010): 113, <https://online-journal.unja.ac.id/jimih/article/view/371>.

diperhatikan dalam pembentukan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Tentang Penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain:

#### **A. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945**

Pengaturan otonomi daerah bagi Pemerintah daerah, Provinsi, dan Kabupaten/Kota diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) menyatakan: “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur oleh undang-undang”. Selanjutnya Pasal 18 ayat (1) tersebut, dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 18 ayat (2) UUD 1945 menyatakan: “Pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.”

Merujuk pada ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UUD 1945 di atas, memperlihatkan bahwa tiap-tiap daerah di Indonesia diberikan kewenangan oleh Pemerintah Pusat melalui penyerahan sebagian kewenangan dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah untuk mengurus urusan rumah tangganya sendiri.<sup>20</sup>

Pemerintah Daerah diberi hak untuk menetapkan Peraturan Daerah sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 18 ayat (6) bahwa “Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas

---

<sup>20</sup> Wahyu Donri Tinambunan, “Implementasi Penyelenggaraan Kerjasama Wajib Antar Daerah Dalam Kerangka Otonomi Daerah,” *PAGARUYUANG: Law Journal* 5, no. 2 (2022): 123, <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/pagaruyuang>.

pembantuan.” Dalam kaitan ini maka sistem hukum nasional memberikan kewenangan atributif kepada daerah untuk menetapkan Perda dan peraturan daerah lainnya, dan Perda diharapkan dapat mendukung secara sinergis program-program Pemerintah di daerah.

**B. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah.**

Undang-Undang ini menetapkan pembentukan daerah-daerah kabupaten dalam lingkungan Propinsi Djawa Tengah, termasuk juga Kabupaten Demak. Undang-Undang ini juga mengatur tentang struktur pemerintahan kabupaten, seperti bupati, DPRD kabupaten, dan lembaga eksekutif dan legislatif lainnya. Undang-Undang ini juga menegaskan prinsip otonomi daerah dalam lingkup kabupaten di Provinsi Jawa Tengah. Substansi ini menjelaskan tentang kewenangan kabupaten dalam mengatur dan mengurus urusan pemerintahan daerah sesuai dengan kepentingan dan karakteristik lokal. Hal ini mencakup kewenangan dalam bidang pembangunan, pelayanan publik, keuangan, dan lain-lain.

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

Penetapan Undang-Undang ini didasarkan pada pertimbangan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan

amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik; bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas; bahwa 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, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Dalam ketentuan umum Undang-Undang ini Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik diartikan sebagai 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.

Pelaksana pelayanan publik dalam peraturan ini diartikan sebagai pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Tindakan pelayanan publik. Sedangkan standar pelayanan diartikan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sistem informasi pelayanan publik diartikan sebagai 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 Braille, Bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Sedangkan ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Maksud dan tujuan Undang-Undang ini dinyatakan dalam Pasal 2 dan Pasal 3 sebagai berikut:

## Pasal 2

Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

## Pasal 3

Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara umum, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan landasan hukum yang kuat untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel di Indonesia.

### **D. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan yang telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang.**

Penyusunan Rancangan Peraturan Daerah harus memperhatikan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, diantaranya pasal Pasal 5 Undang-Undang ini menyatakan bahwa:

Dalam membentuk Peraturan Perundang-undangan harus dilakukan berdasarkan pada asas Pembentukan Peraturan Perundang-undangan yang baik, yang meliputi:

- a. kejelasan tujuan;
- b. kelembagaan atau pejabat pembentuk yang tepat;
- c. kesesuaian antara jenis, hierarki, dan materi muatan;
- d. dapat dilaksanakan;
- e. kedayagunaan dan kehasilgunaan;
- f. kejelasan rumusan; dan
- g. keterbukaan.

Dalam penjelasan Pasal 5 atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan disebutkan, bahwa yang dimaksud dengan:

- a. asas kejelasan tujuan adalah bahwa setiap Pembentukan Peraturan Perundang-undangan harus mempunyai tujuan yang jelas yang hendak dicapai.
- b. asas kelembagaan atau pejabat pembentuk yang tepat adalah bahwa setiap jenis Peraturan Perundang-undangan harus dibuat oleh lembaga negara atau pejabat Pembentuk Peraturan Perundang-undangan yang berwenang. Peraturan Perundang-undangan tersebut dapat dibatalkan atau batal demi hukum apabila dibuat oleh lembaga negara atau pejabat yang tidak berwenang.

- c. asas kesesuaian antara jenis, hierarki, dan materi muatan adalah bahwa dalam Pembentukan Peraturan Perundang-undangan harus benar-benar memperhatikan materi muatan yang tepat sesuai dengan jenis dan hierarki Peraturan Perundang-undangan.
- d. asas dapat dilaksanakan adalah bahwa setiap Pembentukan Peraturan Perundang-undangan harus memperhitungkan efektivitas Peraturan Perundang-undangan tersebut di dalam masyarakat, baik secara filosofis, sosiologis, maupun yuridis.
- e. asas kedayagunaan dan kehasilgunaan adalah bahwa setiap Peraturan Perundang-undangan dibuat karena memang benar-benar dibutuhkan dan bermanfaat dalam mengatur kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.
- f. asas kejelasan rumusan adalah bahwa setiap Peraturan Perundang-undangan harus memenuhi persyaratan teknis penyusunan Peraturan Perundang-undangan, sistematika, pilihan kata atau istilah, serta bahasa hukum yang jelas dan mudah dimengerti sehingga tidak menimbulkan berbagai macam interpretasi dalam pelaksanaannya.
- g. asas keterbukaan adalah bahwa dalam Pembentukan Peraturan Perundang-undangan mulai dari perencanaan, penyusunan, pembahasan, pengesahan atau penetapan, dan pengundangan bersifat transparan dan terbuka. Dengan demikian, seluruh lapisan masyarakat mempunyai kesempatan yang seluas-luasnya untuk

memberikan masukan dalam Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

Selain mengikuti ketentuan tentang asas Pembentukan Peraturan Perundang-undangan yang baik, Peraturan Daerah juga harus menerapkan ketentuan tentang asas materi muatan peraturan perundang-undangan yang terdapat dalam Pasal 6 Undang-Undang ini sebagai berikut:

- (1) Materi muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan asas:
  - a. pengayoman;
  - b. kemanusiaan;
  - c. kebangsaan;
  - d. kekeluargaan;
  - e. kenusantaraan;
  - f. bhinneka tunggal ika;
  - g. keadilan;
  - h. kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan;
  - i. ketertiban dan kepastian hukum; dan/atau
  - j. keseimbangan, keserasian, dan keselarasan.
- (2) Selain mencerminkan asas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Peraturan Perundang-undangan tertentu dapat berisi asas lain sesuai dengan bidang hukum Peraturan Perundang-undangan yang bersangkutan.

Dalam penjelasan Pasal 6 atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan disebutkan, bahwa yang dimaksud dengan:

- a. asas pengayoman adalah bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus berfungsi memberikan perlindungan untuk menciptakan ketentraman masyarakat.
- b. asas kemanusiaan adalah bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan perlindungan dan penghormatan hak asasi manusia serta harkat dan martabat setiap warga negara dan penduduk Indonesia secara proporsional.
- c. asas kebangsaan adalah bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan sifat dan watak bangsa Indonesia yang majemuk dengan tetap menjaga prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- d. asas kekeluargaan adalah bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan musyawarah untuk mencapai mufakat dalam setiap pengambilan keputusan.
- e. asas kenusantaraan adalah bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh wilayah Indonesia dan Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan yang dibuat di daerah merupakan bagian dari sistem hukum nasional yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- f. asas bhinneka tunggal ika adalah bahwa Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus memperhatikan keragaman penduduk, agama, suku dan golongan, kondisi

khusus daerah serta budaya dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

- g. asas keadilan adalah bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan keadilan secara proporsional bagi setiap warga negara.
- h. asas kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan adalah bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan tidak boleh memuat hal yang bersifat membedakan berdasarkan latar belakang, antara lain, agama, suku, ras, golongan, gender, atau status sosial.
- i. asas ketertiban dan kepastian hukum adalah bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus dapat mewujudkan ketertiban dalam masyarakat melalui jaminan kepastian hukum.
- j. asas keseimbangan, keserasian, dan keselarasan adalah bahwa setiap Materi Muatan Peraturan Perundang-undangan harus mencerminkan keseimbangan, keserasian, dan keselarasan, antara kepentingan individu, masyarakat dan kepentingan bangsa dan negara.

Pemerintah Daerah diberi kewenangan untuk membentuk Peraturan Daerah untuk membantu proses dalam pelaksanaan Pemerintahan di daerah. Sesuai ketentuan Pasal 14 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan perundang-undangan yaitu, “materi muatan Peraturan Daerah provinsi dan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota berisi materi muatan dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah dan tugas

pembantuan dan menampung kondisi khusus daerah dan/ atau penjabaran lebih lanjut peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan perundang-undangan Pasal 7 Ayat (1) menetapkan bahwa jenis dan hierarki peraturan perundang-undangan adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat;
3. Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang;
4. Peraturan Pemerintah;
5. Peraturan Presiden;
6. Peraturan Daerah Provinsi; dan
7. Peraturan Daerah Kabupaten/Kota

Dalam proses pembuatan Peraturan Daerah perlu diperhatikan bahwa Peraturan Daerah yang dibuat tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, apabila Pemerintah Pusat sudah mengadakan peraturan penyelenggaranya Pemerintah maka daerah tidak boleh mengaturnya.

Peraturan Daerah adalah peraturan terendah dalam hierarki peraturan perundang-undangan yang memiliki materi muatan yang paling banyak dan memiliki tingkat fleksibilitas yang sempit karena harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berada di atasnya. Ini dapat dipahami dan sudut pandang

pendekatan *Stufenbaudes Recht* yang diutarakan Hans Kelsen, bahwa hukum positif (peraturan) dikonstruksikan berjenjang dan berlapis-lapis, peraturan yang rendah bersumber dari dan tidak boleh bertentangan dengan peraturan yang lebih tinggi, yang kemudian kita kenal dengan asas *lexsuperior derogate legiinferiori*.

Adapun materi muatan Peraturan Daerah diatur dalam Pasal 14 Undang-Undang ini, yang berbunyi: “Materi muatan Peraturan Daerah Provinsi dan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota berisi materi muatan dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah dan tugas pembantuan serta menampung kondisi khusus daerah dan/atau penjabaran lebih lanjut Peraturan Perundang-undangan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, rancangan peraturan daerah ini harus mengandung materi muatan yang relevan dengan penyelenggaraan otonomi daerah dan tugas pembantuan, serta menampung kondisi khusus daerah dan/atau penjabaran lebih lanjut dari peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.

**E. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali 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)**

Undang-Undang ini didasarkan pada pertimbangan bahwa sesuai dengan Pasal 18 ayat (7) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam Undang-Undang; bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia; bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antara Pemerintah Pusat dengan daerah dan antardaerah, potensi dan keanekaragaman daerah, serta peluang dan tantangan persaingan global dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara.

Penyelenggaraan pemerintahan di pusat yang terdiri atas lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif, sedangkan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dilaksanakan oleh DPRD dan kepala daerah. DPRD dan kepala daerah berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang diberi mandat rakyat untuk melaksanakan Urusan Pemerintahan yang diserahkan kepada Daerah. Dengan demikian maka DPRD dan kepala daerah berkedudukan sebagai mitra sejajar yang mempunyai fungsi yang berbeda. DPRD mempunyai fungsi pembentukan Perda, anggaran dan pengawasan, sedangkan kepala daerah melaksanakan fungsi pelaksanaan atas Perda dan kebijakan Daerah. Dalam mengatur dan mengurus Urusan

Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah tersebut, DPRD dan kepala daerah dibantu oleh Perangkat Daerah.

Pembentukan Daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat disamping sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal. Untuk itu maka Pembentukan Daerah harus mempertimbangkan berbagai faktor seperti kemampuan ekonomi, potensi Daerah, luas wilayah, kependudukan, dan pertimbangan dari aspek sosial politik, sosial budaya, pertahanan dan keamanan, serta pertimbangan dan syarat lain yang memungkinkan Daerah itu dapat menyelenggarakan dan mewujudkan tujuan dibentuknya Daerah.

Dalam melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah, kepala daerah dan DPRD selaku penyelenggara Pemerintahan Daerah membuat Perda sebagai dasar hukum bagi Daerah dalam menyelenggarakan Otonomi Daerah sesuai dengan kondisi dan aspirasi masyarakat serta kekhasan dari Daerah tersebut. Perda yang dibuat oleh Daerah hanya berlaku dalam batas-batas yurisdiksi Daerah yang bersangkutan. Walaupun demikian Perda yang ditetapkan oleh Daerah tidak boleh bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi tingkatannya sesuai dengan hierarki peraturan perundang-undangan. Disamping itu Perda sebagai bagian dari sistem peraturan perundang-undangan tidak boleh bertentangan dengan kepentingan umum sebagaimana diatur dalam kaidah penyusunan Perda.

Pelaksanaan desentralisasi dengan dilakukannya penataan daerah memiliki beberapa tujuan sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 31 sebagai berikut:

- (1) Dalam pelaksanaan Desentralisasi dilakukan penataan Daerah;
- (2) Penataan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan untuk:
  - a. mewujudkan efektivitas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
  - b. mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat;
  - c. mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik;
  - d. meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan;
  - e. meningkatkan daya saing nasional dan daya saing Daerah; dan
  - f. memelihara keunikan adat istiadat, tradisi, dan budaya Daerah.

Pasal 154 Undang-Undang ini menyatakan:

- (1) DPRD kabupaten/kota mempunyai tugas dan wewenang:
  - a. Membentuk Perda Kabupaten/Kota bersama bupati/walikota;
  - b. membahas dan memberikan persetujuan rancangan Perda mengenai APBD kabupaten/kota yang diajukan oleh bupati/wali kota;
  - c. melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan Perda dan APBD kabupaten/kota;
  - d. memilih bupati/wali kota;

- e. mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian bupati/wali kota kepada Menteri melalui gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk mendapatkan pengesahan pengangkatan dan pemberhentian.
  - f. memberikan pendapat dan pertimbangan kepada Pemerintah Daerah kabupaten/kota terhadap rencana perjanjian internasional di Daerah;
  - g. memberikan persetujuan terhadap rencana kerja sama internasional yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah kabupaten/kota;
  - h. meminta laporan keterangan pertanggungjawaban bupati/wali kota dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah kabupaten/kota;
  - i. memberikan persetujuan terhadap rencana kerja sama dengan Daerah lain atau dengan pihak ketiga yang membebani masyarakat dan Daerah;
  - j. melaksanakan tugas dan wewenang lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara pelaksanaan tugas dan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam peraturan DPRD kabupaten/kota tentang tata tertib.

Pasal 236 Undang-Undang ini menyatakan bahwa,

- (1) Untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah dan Tugas Pembantuan, Daerah membentuk Perda.
- (2) Perda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk oleh DPRD dengan persetujuan bersama kepala Daerah.

- (3) Perda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat materi muatan:
- a. penyelenggaraan Otonomi Daerah dan Tugas Pembantuan; dan
  - b. penjabaran lebih lanjut ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.
- (4) Selain materi muatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) Perda dapat memuat materi muatan lokal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 237 Undang-Undang ini menyatakan bahwa;

- (1) Asas pembentukan dan materi muatan Perda berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan asas hukum yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- (2) Pembentukan Perda mencakup tahapan perencanaan, penyusunan, pembahasan, penetapan, dan pengundangan yang berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Masyarakat berhak memberikan masukan secara lisan dan/atau tertulis dalam pembentukan Perda.
- (4) Pembentukan Perda sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara efektif dan efisien.

Pasal 250 Undang-Undang ini menyatakan bahwa:

Perda dan Perkada sebagaimana dimaksud dalam Pasal 249 ayat (1) dan ayat (3) dilarang bertentangan dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan yang lebih tinggi, asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik, asas materi muatan peraturan perundang-undangan, dan putusan pengadilan.

Selanjutnya pada Pasal 251 Undang-Undang ini menyatakan: Agar tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik, asas materi muatan peraturan perundang-undangan, dan putusan pengadilan, penyusunan Perda dan Perkada berkoordinasi dengan kementerian yang membidangi urusan pemerintahan dalam negeri dan melibatkan ahli dan/atau instansi vertikal di daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembentukan peraturan perundang-undangan.

Lebih rinci terkait pelayanan publik, Undang-Undang ini menetapkan Bab XIII mulai Pasal 344 sampai dengan Pasal 353 membahas tentang Pelayanan Publik sebagai berikut:

#### Pasal 344

- (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.

#### Pasal 345

- (1) Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 344 ayat (2);
- (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.
- (3) Dalam melaksanakan manajemen pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pemerintah Daerah dapat membentuk forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.

#### Pasal 346

Daerah dapat membentuk Badan Layanan Umum Daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 347

- (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.
- (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
- (4) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh kepala daerah dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.
- (5) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjadi dasar Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

#### Pasal 348

- (1) Kepala daerah yang tidak mengumumkan informasi tentang pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 347 ayat (1), dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis oleh Menteri untuk gubernur dan oleh gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk bupati/wali kota.
- (2) Dalam hal teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) telah disampaikan 2 (dua) kali berturut-turut dan tetap tidak dilaksanakan, kepala daerah diwajibkan mengikuti program pembinaan khusus pendalaman bidang pemerintahan yang dilaksanakan oleh Kementerian serta tugas dan kewenangannya dilaksanakan oleh wakil kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk.

#### Pasal 349

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

Dalam penjelasan Undang-Undang ini dinyatakan, Yang dimaksud dengan “penyederhanaan jenis pelayanan publik” adalah menggabungkan beberapa jenis pelayanan publik yang diamanatkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan menjadi 1 (satu) jenis pelayanan yang di dalamnya

menampung/memuat substansi pelayanan yang digabungkan tersebut. Sedangkan yang dimaksud dengan “penyederhanaan prosedur pelayanan publik” adalah mengurangi dan/atau mengintegrasikan persyaratan atau langkah-langkah pemberian layanan, sehingga mempermudah proses pemberian layanan kepada masyarakat.

#### Pasal 350

- (1) Kepala daerah wajib memberikan pelayanan perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam memberikan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu.
- (3) Pembentukan unit pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana yang dimaksudkan pada ayat (2) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kepala daerah yang tidak memberikan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif.
- (5) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berupa teguran tertulis kepada gubernur oleh Menteri dan kepada bupati/wali kota oleh gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk pelanggaran yang bersifat administrasi.
- (6) Dalam hal teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) telah disampaikan 2 (dua) kali berturut-turut dan tetap tidak dilaksanakan oleh kepala daerah, Menteri mengambil alih pemberian izin yang menjadi kewenangan gubernur dan

gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat mengambil alih pemberian izin yang menjadi kewenangan bupati/wali kota.

#### Pasal 351

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pemerintah Daerah, Ombudsman, dan/atau DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik; dan
  - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik.
- (3) Mekanisme dan tata cara penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kepala daerah wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (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.

Pasal 352

- (1) Menteri melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah provinsi.
- (2) Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah kabupaten/kota.
- (3) Evaluasi yang dilakukan oleh Menteri dan gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) merupakan bagian dari evaluasi penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
- (4) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) digunakan oleh Pemerintah Pusat untuk memberikan insentif dan disinsentif fiskal dan/atau non-fiskal kepada Daerah.

Pasal 353

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penjatuhan sanksi administratif dan program pembinaan khusus bidang pemerintahan diatur dengan peraturan pemerintah.

#### **F. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Materi muatan Peraturan Pemerintah ini mencakup ruang lingkup Penyelenggara, sistem pelayanan terpadu, pedoman penyusunan Standar Pelayanan, proporsi akses dan kategori

kelompok Masyarakat dalam Pelayanan Berjenjang, dan pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ruang lingkup Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan salah satu aspek penting yang perlu dijabarkan agar tidak menimbulkan kerancuan dalam penerapannya, terutama berkaitan dengan Penyelenggara Pelayanan Publik oleh badan hukum lain yang melaksanakan Misi Negara. Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi berupa badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan adalah Penyelenggara Pelayanan Publik. Badan hukum lain dapat dikategorikan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik apabila menjalankan Misi Negara dan memiliki ukuran besaran biaya tertentu dan jaringan yang dimiliki luas.

Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada Masyarakat dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh Masyarakat. Artinya, sistem ini diadakan bukan hanya karena adanya peraturan perundang-undangan yang mewajibkan, tetapi lebih kepada seberapa jauh sistem pelayanan terpadu tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib dalam administrasi pelayanan.

Dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib

menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait.

Standar Pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Disamping itu harus disusun Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat untuk melaksanakan Standar Pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan Masyarakat sebagai akibat kemajuan ekonomi dan tuntutan pelayanan yang lebih nyaman, Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang dengan mempertimbangkan proporsionalitas dan kebutuhan Masyarakat, agar tidak menimbulkan diskriminasi dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keadilan, dan tidak mengurangi kualitas pelayanan bagi Masyarakat pada umumnya.

Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik diperlukan untuk menjamin Pelayanan Publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan Masyarakat. Peran serta Masyarakat tidak hanya dalam bentuk peran serta secara aktif dalam penyusunan Standar Pelayanan, tetapi juga sampai dengan pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja dan pemberian penghargaan, serta penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

Dengan mempertimbangkan hal-hal seperti tersebut di atas, maka disusunlah Peraturan Pemerintah ini untuk menjadi pedoman, baik bagi Penyelenggara maupun Masyarakat dan Pihak Terkait dalam melaksanakan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik.

**G. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren yang Menjadi Kewenangan Daerah**

Peraturan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa untuk menjamin pelaksanaan Otonomi daerah yang bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat kabupaten demak diperlukan peningkatan pelayanan terhadap urusan pemerintahan dan bahwa untuk melaksanakan Peningkatan Pelayanan kepada masyarakat diperlukan pengaturan mengenai Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren yang Menjadi Kewenangan Daerah. Peraturan Daerah ini mengatur mengenai Ketentuan Umum; Urusan Pemerintahan Daerah; Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren; Pembinaan Urusan Pemerintahan; Ketentuan lain-lain; Ketentuan Penutup.

Urusan Pemerintahan Konkuren dalam peraturan ini didefinisikan sebagai Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat, Daerah Provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Urusan Pemerintahan Wajib didefinisikan sebagai Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua daerah. Urusan Pemerintahan Pilihan didefinisikan sebagai Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki Daerah. Pelayanan Dasar

didefinisikan sebagai pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga di wilayah Kabupaten Demak. Sedangkan Standar Pelayanan Minimal, yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara.

Urusan Pemerintahan Konkuren dinyatakan dalam Pasal 3 sebagai berikut:

- (1) Urusan Pemerintahan Konkuren sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan;
- (2) Urusan Pemerintahan Wajib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar; dan
  - b. Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar.
- (3) Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a adalah Urusan Pemerintahan Wajib yang sebagian substansinya merupakan Pelayanan Dasar.

Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dinyatakan dalam Pasal 4 sebagai berikut:

- (1) Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf a meliputi:

- a. pendidikan;
  - b. kesehatan;
  - c. pekerjaan umum dan penataan ruang;
  - d. perumahan dan kawasan permukiman;
  - e. ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
  - f. sosial.
- (2) Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b meliputi:
- a. tenaga kerja;
  - b. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
  - c. pangan;
  - d. pertanahan;
  - e. lingkungan hidup;
  - f. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
  - g. pemberdayaan masyarakat dan Desa;
  - h. pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
  - i. perhubungan;
  - j. komunikasi dan informatika;
  - k. koperasi, usaha kecil, dan menengah;
  - l. penanaman modal;
  - m. kepemudaan dan olah raga;
  - n. statistik;
  - o. persandian;
  - p. kebudayaan;
  - q. perpustakaan; dan
  - r. kearsipan.

- (3) Urusan Pemerintahan Pilihan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) meliputi:
- a. kelautan dan perikanan;
  - b. pariwisata;
  - c. pertanian;
  - d. kehutanan;
  - e. energi dan sumber daya mineral;
  - f. perdagangan;
  - g. perindustrian; dan
  - h. transmigrasi.

Pasal 7 peraturan ini menyatakan:

- (1) Penyelenggara Pemerintahan Daerah memprioritaskan pelaksanaan Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1).
- (2) Pelaksanaan Pelayanan Dasar pada urusan Pemerintahan wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada SPM yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat.

Secara umum, Peraturan Daerah tentang Urusan Pemerintahan Konkuren yang menjadi kewenangan daerah Demak ini memuat antara lain mengenai pembagian urusan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Pembagian urusan Pemerintah Daerah ini bermaksud untuk mengoptimalkan penyelenggaraan otonomi daerah di Kabupaten Demak.

#### **H. Peraturan Bupati Demak Nomor 8 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Demak**

Peraturan ini didasarkan pada pertimbangan ketentuan amanat Pasal 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan yang memuat sekurangnya 14 komponen standar pelayanan, serta menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Dalam peraturan ini, Pelayanan Publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara publik. Sedangkan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara diartikan sebagai 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.

Pasal 1 angka 9 menyatakan “Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja 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.” Pasal 1 angka 10 menyatakan “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.

Pasal 1 angka 11 menyatakan “Standar Pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.” Pasal 1 angka 12 menyatakan “Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.”

Sasaran dan ruang lingkup peraturan ini dinyatakan dalam Pasal 3:

- (1) Sasaran petunjuk teknis ini adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan baik dan konsisten.
- (2) Ruang lingkup petunjuk teknis ini meliputi: penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Prinsip standar pelayanan dinyatakan dalam Pasal 4 sebagai berikut:

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Secara umum peraturan ini mengatur tentang prosedur dan pedoman yang harus diikuti oleh instansi pemerintahan Kabupaten Demak dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik.

## **BAB IV**

### **LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS, DAN YURIDIS**

#### **A. Landasan Filosofis**

Landasan filosofis merupakan pertimbangan atau alasan yang menggambarkan bahwa peraturan yang dibentuk mempertimbangkan pandangan hidup, kesadaran, dan cita hukum yang meliputi suasana kebatinan serta falsafah bangsa Indonesia yang bersumber dari Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>21</sup> Landasan filosofis hukum juga mencakup pandangan hidup, kesadaran, dan cita hukum yang tercermin dalam peraturan yang dibentuk.

Pancasila sebagai dasar negara Indonesia menjadi pijakan utama dalam membentuk peraturan daerah ini. Hal ini tercermin dalam pengamalan nilai-nilai Pancasila, antara lain bahwa Pemerintah Kabupaten Demak memastikan penghormatan terhadap keberagaman agama serta melindungi hak-hak keagamaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan nilai filosofis dari sila pertama Pancasila.

Pemerintah Kabupaten Demak berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang menghormati martabat dan hak asasi manusia, serta menjamin kesetaraan, keadilan, dan keberagaman dalam pelayanan publik sebagaimana nilai kemanusiaan dalam sila kedua Pancasila. Pelayanan publik di Kabupaten Demak bertujuan untuk memperkuat persatuan dan kesatuan Indonesia.

---

<sup>21</sup> Ardiana Hidayah, "Landasan Filosofis Dan Asas-Asas Dalam Hukum Penanaman Modal Di Indonesia," *SOLUSI* 16, no. 3 (2018): 218, <https://doi.org/https://doi.org/10.36546/solusi.v16i3.114>.

Prinsip ini tercermin dalam upaya Pemerintah Kabupaten Demak dalam menciptakan pelayanan publik yang merata, menghormati keanekaragaman budaya, dan mempromosikan semangat gotong royong serta rasa kebangsaan.

Pemerintah Kabupaten Demak menjunjung tinggi prinsip keadilan sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mereka berupaya mengurangi kesenjangan sosial, memperhatikan kesejahteraan masyarakat, serta memberikan akses yang adil terhadap pelayanan publik dan keadilan hukum. Dengan mengacu pada landasan filosofis yang diperoleh dari Pancasila, peraturan daerah Kabupaten Demak tentang pelayanan publik mencerminkan komitmen Pemerintah Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan publik yang bermutu, adil, dan merata kepada seluruh masyarakat.

Selain itu, Pemerintah Kabupaten Demak menjalankan pelayanan publik dengan mengacu pada aturan hukum yang berlaku, menjunjung tinggi keadilan, dan memberikan perlindungan hukum yang adil bagi masyarakat. Pemerintah Kabupaten Demak juga memastikan bahwa setiap warga masyarakat memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Dengan berpegang pada nilai-nilai filosofis tersebut, peraturan daerah Kabupaten Demak tentang pelayanan publik dirancang untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan semangat UUD 1945, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mewujudkan keadilan sosial, dan melindungi hak-hak masyarakat secara adil dan merata.

## **B. Landasan Sosiologis**

Landasan sosiologis merupakan pertimbangan atau alasan yang menggambarkan bahwa Peraturan Daerah yang dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek. Landasan sosiologis sesungguhnya menyangkut fakta empiris mengenai perkembangan masalah dan kebutuhan masyarakat dan negara. Dalam konteks peraturan daerah Kabupaten Demak tentang pelayanan publik, landasan sosiologis menjadi pertimbangan penting yang melibatkan fakta empiris mengenai perkembangan masalah dan kebutuhan masyarakat.

Kabupaten Demak masuk enam besar dalam Top 51 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik. Prestasi ini menunjukkan upaya yang dilakukan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Demak telah mendapatkan pengakuan dan apresiasi. Hal ini menunjukkan komitmen Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Prestasi ini juga menunjukkan implementasi standar pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan mekanisme yang efektif dalam menangani pengaduan dari masyarakat.

Perlu dicatat bahwa belum ada peraturan daerah yang secara khusus mengatur tentang pelayanan publik di Kabupaten Demak. Keberhasilan Kabupaten Demak menunjukkan pentingnya mengembangkan peraturan daerah yang fokus pada pelayanan publik untuk memastikan standar pelayanan yang tinggi dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Peraturan daerah dapat memberikan landasan hukum yang jelas dan mengikat bagi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Demak. Peraturan ini dapat mencakup aspek-aspek seperti standar pelayanan, prosedur pengaduan, penyelesaian keluhan, sanksi atas ketidaksesuaian dengan standar pelayanan, dan mekanisme evaluasi serta perbaikan berkelanjutan.

Peraturan daerah dapat memperkuat komitmen Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Peraturan tersebut juga dapat menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mengelola pengaduan dengan lebih efektif, dan menciptakan lingkungan administrasi yang lebih baik.

Dengan adanya peraturan daerah yang mengatur pelayanan publik, Kabupaten Demak akan semakin memperkuat fondasi pengelolaan pelayanan publik yang telah diakui dan meraih prestasi, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan mereka terhadap pemerintah daerah.

Beberapa permasalahan pelayanan publik dapat diatasi oleh peraturan daerah, antara lain dengan adanya peraturan daerah, Kabupaten Demak dapat mengatur standar pelayanan publik yang jelas dan konsisten untuk semua unit pelayanan. Hal ini akan memastikan bahwa masyarakat menerima pelayanan yang sama baiknya di setiap unit pelayanan publik.

Peraturan daerah dapat mengatur prosedur pengaduan yang efektif dan memberikan mekanisme penyelesaian yang cepat dan adil bagi masyarakat. Dengan adanya ketentuan yang jelas,

penyelenggara pelayanan publik akan lebih responsif dalam menangani pengaduan dan memastikan penyelesaiannya sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Peraturan daerah dapat mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi transparan dan akuntabel dalam menjalankan tugasnya. Hal ini mencakup publikasi informasi mengenai standar pelayanan, prosedur pengaduan, dan hasil evaluasi kinerja secara terbuka kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan.

Peraturan daerah dapat menyertakan ketentuan mengenai sanksi yang diberikan kepada penyelenggara pelayanan publik yang tidak memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Dengan adanya sanksi yang tegas, akan ada insentif bagi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan.

Peraturan daerah dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik. Dengan melibatkan masyarakat dalam penyusunan dan evaluasi peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik akan lebih mewakili kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Melalui peraturan daerah yang komprehensif dan terukur, Kabupaten Demak dapat mengatasi permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini akan membantu menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

### **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.

Pada saat ini, Kabupaten Demak belum memiliki peraturan daerah yang secara spesifik mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini menciptakan kekosongan hukum dalam mengatur aspek-aspek penting terkait pelayanan publik di tingkat daerah. Pembentukan peraturan daerah baru tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak diperlukan sebagai langkah untuk mengisi kekosongan hukum yang ada.

Terdapat kebutuhan yang mendesak untuk memiliki peraturan daerah yang mengatur secara spesifik pelayanan publik di Kabupaten Demak. Landasan yuridis ini mengacu pada kebutuhan akan pedoman hukum yang jelas dalam

penyelenggaraan pelayanan publik guna memastikan kepastian hukum dan kualitas pelayanan yang memadai.

Prinsip kedaulatan hukum menyatakan bahwa hukum harus menjadi landasan dalam segala aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pembentukan peraturan daerah tentang pelayanan publik di Kabupaten Demak menjadi wujud implementasi prinsip ini dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan berkeadilan.

Pembentukan peraturan daerah tentang pelayanan publik di Kabupaten Demak perlu mempertimbangkan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara nasional. Landasan yuridis ini bertujuan untuk menciptakan harmonisasi antara peraturan daerah dengan kerangka hukum yang ada di tingkat nasional, sehingga pelayanan publik di Kabupaten Demak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Landasan yuridis pembentukan peraturan daerah baru tentang pelayanan publik di Kabupaten Demak didasarkan pada perlindungan hak dan kepentingan masyarakat. Peraturan daerah yang spesifik akan memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Pembentukan peraturan daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak bertujuan untuk menjamin kepastian hukum, yaitu bahwa peraturan daerah akan memberikan kepastian hukum bagi penyelenggara pelayanan publik, masyarakat, dan pemangku kepentingan terkait mengenai tata cara, standar, dan mekanisme pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Demak.

Peraturan daerah yang spesifik akan memberikan pedoman yang jelas bagi penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya peraturan yang mengatur secara detail tentang prosedur, standar, dan penyelesaian pengaduan, diharapkan pelayanan publik di Kabupaten Demak dapat lebih baik, responsif, dan efektif.

Pembentukan peraturan daerah tentang pelayanan publik di Kabupaten Demak juga bertujuan untuk mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan. Peraturan ini dapat mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan informasi yang jelas, terbuka, dan dapat diakses oleh masyarakat, serta memberikan sanksi bagi pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara.

Dalam proses pembentukan peraturan daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik, partisipasi publik menjadi penting. Kabupaten Demak dapat melibatkan masyarakat, akademisi, dan pemangku kepentingan lainnya dalam konsultasi, dialog, atau mekanisme lain yang memungkinkan mereka memberikan masukan dan pendapat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini akan memastikan bahwa peraturan daerah yang dihasilkan mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih baik di Kabupaten Demak.

Dengan pembentukan peraturan daerah yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik, Kabupaten Demak akan mampu mengisi kekosongan hukum yang ada dan memberikan dasar yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peraturan ini juga akan memberikan kepastian hukum,

perlindungan hak masyarakat, serta mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak.

## **BAB V**

### **JANGKAUAN, ARAH PENGATURAN, DAN RUANG LINGKUP MATERI MUATAN PERATURAN DAERAH**

#### **A. Sasaran Pengaturan**

Sasaran yang ingin dicapai dalam Naskah Akademik Raperda tentang Pelayanan Publik adalah terwujudnya pelayanan publik di Kabupaten Demak 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.

Tanggung jawab Negara diamanatkan dalam pembukaan UUD 1945 alenia ke 4 anatara lain adalah:

- 1) melindungi segenap bangsa Indonesia dan tumpah darah Indonesia; dan
- 2) memajukan kesejahteraan umum Perlindungan yang menjadi tanggung jawab Negara itu tidak saja terhadap setiap orang baik dari arti individual dan kelompok berikut identitas budaya yang melekat padanya, tetapi juga perlindungan terhadap tanah air, yang tercakup di dalamnya sumber daya alam dan lingkungan hidup. Perlindungan tersebut diarahkan dalam rangka memajukan kesejahteraan umum yang juga merupakan tanggung jawab Negara.

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Alenea-4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang memang suatu kewajiban untuk pemerintah penuhi.

Dalam mendefinisikan makna pelayanan publik maka perlu dipahami pengertian dari masing-masing kata yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain, Simamora mendefinisikan layanan sebagai berikut:<sup>22</sup> *“Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.”* Sedangkan, Gronroos mendefinisikan pelayanan yaitu:<sup>23</sup> *“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau*

---

<sup>22</sup> Bilson, Simamora. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Edisi Pertama*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2001. hlm. 172

<sup>23</sup> Gronroos, Christian. *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books. 1990. hlm. 27

*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 pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan”*. Sedangkan publik diartikan sebagai sesuatu yang umum atau bisa diartikan sebagai masyarakat.

Pelayanan publik merupakan<sup>24</sup> elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Sedangkan menurut Mahmudi,<sup>25</sup> pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam hukum positif Indonesia juga mengatur mengenai pelayanan publik sebagaimana dalam menurut ketentuan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka menyebutkan bahwa: pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

---

<sup>24</sup> Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. 2015. hlm 14

<sup>25</sup> Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. kedua*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. 2010. hlm. 22

jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian diatas bisa disimpulkan pemenuhan pelayanan publik adalah tanggungjawab pemerintah.<sup>26</sup> Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Tujuan dibentuknya undang-undang tentang pelayanan publik adalah (Pasal 3 UU 25/2009):

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik,
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik,
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan; dan
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para birokrat memiliki pedoman khusus yang mejadi acuan dalam penyelenggaran pelayan publik. Pedoman para birokrat itu salah satunya adalah asas-asas pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan (Pasal 4 UU 25/2009):

---

<sup>26</sup> Hendrikus Deo Peso dan Edi Pranoto. *Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. dalam Jurnal Juristic, Vol. 3 No. 1. 2022. hlm. 60

- a. Kepentingan umum, pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban. pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
- k. Ketepatan waktu, Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan

1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

## **B. Jangkauan dan Arah Pengaturan**

Jangkauan pengaturan dalam NA 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 atau dikenakan sanksi administrasi berupa teguran tertulis maupun lisan.

## **C. Ruang Lingkup Muatan Materi Peraturan Daerah**

Istilah “materi muatan” pertama digunakan oleh A. Hamid S. Attamimi sebagai terjemahan atau padanan dari “*het onderwerp*”.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> A.Hamid.S.Attamimi II, Op.cit, hal. 193-194.

Pada tahun 1979 A. Hamid S. Attamimi membuat suatu kajian mengenai materi muatan peraturan perundangundangan. Kata materi muatan diperkenalkan oleh A. Hamid S. Attamimi sebagai pengganti istilah Belanda *Het onderwerp* dalam ungkapan Thorbecke "*het eigenaardig onderwerp der wet*" yang diterjemahkan dengan materi muatan yang khas dari undangundang, Attamimi mengatakan : "...dalam tulisan tersebut penulis memperkenalkan untuk pertama kali istilah materi muatan. Kata materi muatan diperkenalkan oleh penulis sebagai pengganti kata Belanda *het onderwerp* dalam ungkapan Thorbecke *het eigenaardig onderwerp der wet*.

Penulis menterjemahkannya dengan materi muatan yang khas dari undang-undang, yakni materi pengaturan yang khas yang hanya dan semata-mata dimuat dalam undang-undang sehingga menjadi materi muatan undang-undang"<sup>28</sup>. Dalam konteks pengertian ( *begripen* ) tentang materi muatan peraturan perundang-undangan yang hendak dibentuk, semestinya harus diperhatikan apa sesungguhnya yang menjadi materi muatan yang akan dibentuk. Karena masing-masing tingkatan (jenjang) peraturan perundang-undangan mempunyai materi muatan tersendiri secara berjenjang dan berbeda-beda.<sup>29</sup>

Sri Sumantari juga berpendapat yang sama bahwa masing-masing peraturan perundang-undangan mengatur materi muatan yang sama, apa yang diatur oleh undang-undang jelas akan berbeda dengan apa yang diatur oleh Peraturan Daerah. Demikian

---

<sup>28</sup> Ibid.

<sup>29</sup> Gede Pantje Astawa & Suprin Na'a, 2008, *Dinamika Hukum Dan Ilmu Perundang-undangan di Indonesia*, Penerbit Alumni Bandung, hal. 90.

pula yang diatur dalam UUD 1945 juga berbeda dengan yang diatur dalam Peraturan Presiden. Rosjidi Ranggawidjaja menyatakan yang dimaksud dengan isi kandungan atau substansi yang dimuat dalam undang-undang khususnya dan peraturan perundang-undangan pada umumnya.

Mendasarkan pada pendapat ahli tersebut diatas, dan juga memperhatikan kebutuhan masyarakat, jangkauan dan arah pengaturan dari Peraturan Daerah ini, maka ruang lingkup materi yang diatur dalam susunan sistematika sebagai berikut:

1. Ketentuan Umum  
Ketentuan umum merupakan suatu ketentuan yang berisi : - Batasan pengertian atau definisi. - Singkatan atau akronim yang digunakan dalam Peraturan Daerah. - Hal-hal yang bersifat umum yang berlaku bagi pasal-pasal berikutnya antara lain ketentuan yang mencerminkan asas, maksud dan tujuan Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:
  - 1) Daerah adalah Kabupaten Demak.
  - 2) Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
  - 3) Bupati adalah Bupati Demak.
  - 4) Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Demak.
  - 5) Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam

penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

- 6) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan 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 Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- 8) Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah 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 berkudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 10) Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh

sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

- 11) Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- 12) Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
- 13) Sistem Informasi Pelayanan Publik 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 atau elektronik.
- 14) Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola Pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
- 15) Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara Pengelolaan Pengaduan.

- 16) Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 17) Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi Masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 18) Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
- 19) Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
- 20) Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah.
- 21) Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, Badan

Usaha Milik Daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

22) Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Demak.

23) Forum Konsultasi Publik adalah Kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan publik.

2. Maksud, Tujuan Dan Ruang Lingkup Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara Masyarakat dan/atau penerima layanan publik dengan Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Pembina, Penanggungjawab dan Penyelenggara Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab. penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan
4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:
  - 1) pelayanan barang publik;
  - 2) pelayanan jasa publik; dan
  - 3) pelayanan administratif.

5. Hak, Kewajiban, dan Larangan Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban :
- 1) menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
  - 2) menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
  - 3) menempatkan pelaksana yang kompeten;
  - 4) menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
  - 5) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
  - 6) melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;
  - 7) berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - 8) memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
  - 9) membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
  - 10) bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
  - 11) memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
  - 12) memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga

negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6. Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik, apabila;
  - 1) penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - 2) pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
7. Inovasi Pelayanan Publik Dalam rangka peningkatan Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat melakukan Inovasi Pelayanan Publik.
8. Peran Serta Masyarakat Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan
9. Pengawasan dan Evaluasi Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Sanksi Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan dikenai sanksi.
11. Ketentuan Peralihan Pemberlakuan Peraturan Daerah ini harus dibarengi dengan masa adaptasi atau transisional waktu dalam penerapan pengaturannya. Hal dimaksudkan agar para penyelenggara pelayanan publik dapat mempersiapkan segala

kebutuhan dalam rangka memenuhi ketentuan yang ada dalam peraturan daerah ini, baik kerangka regulasi, anggaran, sarana dan prasarana maupun program dan kegiatan dari masing-masing instansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, disamping untuk menghindari terjadinya gejolak atas perubahan dalam pelaksanaan pelayanan publik, hal ini mengingat untuk melaksanakan pelayanan publik sebagaimana yang diharapkan dalam peraturan daerah ini membutuhkan berbagai perangkat atau prasyarat untuk dapat dilaksanakan dengan baik. Setidaknya, masa persiapan dan adaptasi dibutuhkan selama 1 tahun.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Demak telah meraih prestasi dengan masuk enam besar dalam Top 51 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik. Hal ini menunjukkan komitmen Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan responsif, serta implementasi standar pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Namun, perlu dicatat bahwa belum ada peraturan daerah yang secara khusus mengatur pelayanan publik di Kabupaten Demak, sehingga perlu mempertimbangkan pembentukan peraturan daerah yang fokus pada pelayanan publik untuk meningkatkan standar dan memperkuat fondasi pengelolaan pelayanan publik. Dalam penyusunan peraturan daerah tersebut, partisipasi masyarakat, transparansi, penanganan pengaduan yang efektif, serta pengawasan dan evaluasi yang baik harus diperhatikan untuk mengatasi permasalahan seperti kurangnya transparansi, partisipasi masyarakat, dan pengawasan yang terkoordinasi. Dengan demikian, peraturan daerah tentang pelayanan publik dapat memberikan landasan hukum yang jelas, meningkatkan kualitas pelayanan, dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah di Kabupaten Demak.

2. Evaluasi dan analisis terhadap peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan bahwa terdapat beberapa undang-undang yang relevan, antara lain Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini memberikan landasan hukum yang kuat untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengatur aspek-aspek penting seperti ruang lingkup penyelenggara pelayanan publik, sistem pelayanan terpadu, standar pelayanan, partisipasi masyarakat, dan pengawasan. Evaluasi ini menjadi dasar bagi pembentukan Peraturan Daerah Kabupaten Demak tentang penyelenggaraan pelayanan publik untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang tinggi dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan, serta memberikan kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Landasan filosofis peraturan daerah Kabupaten Demak tentang pelayanan publik didasarkan pada nilai-nilai Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Landasan sosiologis melibatkan fakta empiris mengenai kebutuhan masyarakat dan prestasi Kabupaten Demak dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Landasan yuridis menekankan pentingnya mengisi kekosongan hukum, harmonisasi dengan peraturan nasional, perlindungan hak masyarakat, kepastian hukum, dan transparansi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. Pembentukan peraturan daerah yang mengatur pelayanan publik di Kabupaten Demak akan memberikan pedoman hukum yang jelas, meningkatkan kualitas pelayanan, dan melindungi hak serta kepentingan masyarakat.

4. Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik memiliki jangkauan pengaturan yang mencakup pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk menciptakan pelayanan publik yang mudah, cepat, transparan, akuntabel, partisipatif, profesional, non-diskriminatif, tepat waktu, dan berkualitas. Peraturan Daerah ini mengatur hak, kewajiban, dan larangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Ruang lingkup materi yang diatur mencakup ketentuan umum, maksud, tujuan, pembina dan penanggung jawab, penyelenggaraan pelayanan publik, peran serta masyarakat, inovasi pelayanan publik, pengawasan dan evaluasi, sanksi, serta ketentuan peralihan.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan di atas, dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Mempertimbangkan pembentukan Peraturan Daerah yang secara khusus mengatur pelayanan publik di Kabupaten Demak. Dalam penyusunan peraturan daerah tersebut, perlu memperhatikan aspek-aspek penting seperti partisipasi masyarakat, transparansi, penanganan pengaduan yang

efektif, serta pengawasan dan evaluasi yang baik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan dan memperkuat fondasi pengelolaan pelayanan publik di Kabupaten Demak.

2. Mengacu pada undang-undang terkait, seperti Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Evaluasi dan analisis terhadap peraturan perundang-undangan ini menjadi dasar bagi penyusunan peraturan daerah Kabupaten Demak yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Pastikan peraturan daerah tersebut memperhatikan aspek-aspek yang diatur dalam undang-undang terkait, seperti ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik, sistem pelayanan terpadu, standar pelayanan, partisipasi masyarakat, dan pengawasan.
3. Memperkuat landasan filosofis, sosiologis, dan yuridis dalam penyusunan peraturan daerah. Landasan filosofis dapat merujuk pada nilai-nilai Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Landasan sosiologis dapat didasarkan pada fakta empiris mengenai kebutuhan masyarakat dan prestasi Kabupaten Demak dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Landasan yuridis perlu menekankan pentingnya mengisi kekosongan hukum, harmonisasi dengan peraturan nasional, perlindungan hak masyarakat, kepastian hukum, dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Menetapkan jangkauan pengaturan yang mencakup pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan peraturan daerah ini adalah menciptakan pelayanan publik yang mudah, cepat, transparan, akuntabel, partisipatif, profesional, non-diskriminatif, tepat waktu, dan berkualitas. Peraturan daerah ini juga perlu mengatur hak, kewajiban, dan larangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

5. Memperhatikan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penting untuk mengatur mekanisme partisipasi masyarakat dalam peraturan daerah, seperti forum konsultasi publik atau mekanisme lainnya, yang dapat memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik.
6. Mendorong inovasi dalam pelayanan publik dengan memberikan ruang bagi penyelenggara pelayanan publik untuk mengembangkan terobosan-terobosan kreatif. Hal ini dapat diatur dalam peraturan daerah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik.
7. Memuat ketentuan mengenai pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan daerah harus mengatur mekanisme pengawasan yang terkoordinasi dan efektif guna memastikan pelayanan publik yang berkualitas serta menjamin akuntabilitas penyelenggara. Evaluasi berkala terhadap pelayanan publik juga perlu diatur agar dapat terus meningkatkan standar pelayanan yang ada.
8. Menetapkan sanksi bagi penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan pelayanan publik. Sanksi tersebut dapat berupa sanksi pidana atau sanksi administratif, yang akan

memberikan efek jera dan memastikan penegakan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

9. Memperhatikan ketentuan peralihan dalam peraturan daerah. Dalam hal ini, perlu mempertimbangkan masa adaptasi atau transisi dalam penerapan peraturan daerah sehingga penyelenggara pelayanan publik dapat mempersiapkan segala kebutuhan yang diperlukan dalam memenuhi ketentuan yang ada.

Dengan mengimplementasikan saran-saran di atas, diharapkan Naskah Akademik Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Demak tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat memberikan landasan hukum yang jelas, meningkatkan kualitas pelayanan, dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah di Kabupaten Demak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, and Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Arifin, Tatang M. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Rajawali, 1986.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kemdikbud. “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),” 2023. <https://kbbi.web.id/pelayanan>.
- Benuf, Kornelius, and Muhamad Azhar. “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer.” *Jurnal Gema Keadilan* 7, no. 1 (2020). <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>.
- Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis Dan Metodologis Kearah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Daryanto, and Setyobudi. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Fajar, Mukti, and Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Hidayah, Ardiana. “Landasan Filosofis Dan Asas-Asas Dalam Hukum Penanaman Modal Di Indonesia.” *SOLUSI* 16, no. 3 (2018). <https://doi.org/https://doi.org/10.36546/solusi.v16i3.114>.
- Lijan Poltam Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN, 2010.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–37.
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1986.
- Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Garamedia Pustaka Utama, 1999.
- Suharjono, Muhammad. "Pembentukan Peraturan Daerah Yang Responsif Dalam Mendukung Otonomi Daerah." *DIH: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 19 (2014). <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/dih.v10i19.281>.
- Tinambunan, Wahyu Donri. "Implementasi Penyelenggaraan Kerjasama Wajib Antar Daerah Dalam Kerangka Otonomi Daerah." *PAGARUYUANG: Law Journal* 5, no. 2 (2022). <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/pagaruyuang>.
- Tjiptono, Fandy. *Service Quality and Satisfaction*. 3rd ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- Zarkasi, A. "Pembentukan Peraturan Daerah Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan." *INOVATIF: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 4 (2010). <https://online-journal.unja.ac.id/jimih/article/view/371>.

