



NASKAH AKADEMIK

RANCANGAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN GRESIK TENTANG PELAYANAN PUBLIK

**Kerjasama antara :
DPRD KABUPATEN GRESIK
dengan
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER**

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

Halaman Depan.....	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Metode Penelitian	5
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Naskah Akademik..	5
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN PRAKTIS EMPIRIS.....	8
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Konsep Pelayanan Publik.....	8
2.1.2 Komponen Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	11
2.1.3 Pelayanan Terpadu (One Stop Services).....	24
2.1.4 Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik	29
2.1.5 Pelayanan Khusus/ Pelayanan Inklusif	33
2.2 Kajian Empirik	36
2.2.1 Kondisi Pelayanan Publik Kabupaten Gresik	36
2.2.2 Kebutuhan Masyarakat dan Lembaga Pelayanan Publik	40
BAB III EVALUASI DAN ANALISIS PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERKAIT.....	42
A KESESUAIAN PERATURAN SECARA VERTIKAL.....	42
1. Undang-Undang Pemerintah Daerah (UU No. 23/2014)	43
2. Undang-Undang PDP (UU No. 27 Tahun 2022).....	44
3. Undang-Undang Cipta Kerja (UU No. 6/ 2023).....	46
3. Perubahan Kedua Undang-Undang ITE (UU No. 1/2024)	47
4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal	47
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	48
6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP)	49
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	50
8. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik	51
B KESESUAIAN PERATURAN SECARA HORIZONTAL	52

1.	Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik	52
2.	Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pedoman Pembentukan Perundang-Undangan Daerah	53
3.	Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Smart City	54
BAB IV	LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS DAN YURIDIS³.	57
1.	Landasan Filosofis.....	57
2.	Landasan Sosiologis	58
3.	Landasan Yuridis	59
BAB V	JANGKAUAN, ARAH PENGATURAN, DAN RUANG LINGKUP MATERI MUATAN.....	63
5.1	Arah Jangkauan Pengaturan	63
5.3	Ruang Lingkup Materi Muatan.....	64
BAB VI	PENUTUP.....	67
6.1	Kesimpulan.....	67
6.2	Saran.....	67
	DAFTAR PUSTAKA.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Paradigma otonomi daerah menempatkan pemerintah daerah sebagai garda depan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat di daerahnya, melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan publik pemerintah harus mendasarkan pada kebutuhan masyarakat. Untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (UU Pelayanan Publik) Penerbitan undang-undang ini merupakan wujud komitmen pemerintah dalam upaya melaksanakan reformasi pelayanan publik demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Undang-undang ini sekaligus sebagai payung hukum terhadap desentralisasi pelayanan publik ke daerah-daerah otonom.

Pada pelayanan publik di level daerah, pemerintah daerah menjadi ujung tombak yang menentukan keberhasilan pelayanan publik, karena pemerintah daerah lebih dekat dengan masyarakat lokal sehingga dianggap mampu menyesuaikan bentuk dan fasilitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat lokal.

Di era transformasi digital secara global dewasa ini, pemerintah dan lembaga pelayanan publik di seluruh dunia dituntut untuk mengadopsi berbagai sistem teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Proses digitalisasi kini juga merambah pada masyarakat-masyarakat daerah, dimana teknologi termasuk Internet, media sosial, dan aplikasi pesan instan telah memungkinkan komunikasi instan secara bebas di seluruh wilayah lintas daerah dan bahkan lintas negeri, sehingga kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat, luas, mudah dan murah menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Salah satu potensi yang

dimiliki oleh teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah meningkatkan aksesibilitas dan kesetaraan bagi semua lapisan masyarakat.

Oleh karenanya, pemerintah daerah perlu untuk memastikan bahwa perkembangan pelayanan publik digital dapat diakses oleh semua orang tanpa terkecuali. Upaya ini salah satunya dapat diwujudkan melalui pendekatan legislasi melalui penyusunan produk hukum yang responsif dengan transformasi digital dalam pelayanan publik di daerah.

Pada dasarnya UU Pelayanan Publik mengamanatkan daerah otonom untuk membentuk instrumen hukum terkait penyelenggaraan pelayanan publik di daerah melalui peraturan daerah. Pemerintah Kabupaten Gresik sebagai salah satu daerah otonom, telah memiliki memiliki instrumen hukum berupa Peraturan Daerah (Perda) tentang Pelayanan Publik, yakni Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013. Namun, dinamika perundang-undangan dan politik hukum yang mengharuskan pemerintah pusat mengambil langkah percepatan pelayanan publik melalui pemanfaatan platform digital dalam berbagai kebijakan dan peraturan pelaksana yang mengatur tentang sistem elektronik dalam pelayanan publik. Diantaranya adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik; Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional; dan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2023 tentang Percepatan Transportasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Terdapat juga beberapa peraturan menteri seperti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; dan Peraturan Menteri

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

Pemerintah pun telah menggencarkan suatu inovasi dengan tema “Digital Melayani” dengan tujuan memberikan sebuah pelayanan publik¹, karena layanan digital tersebut ditargetkan dapat menjadi acuan yang mampu mendekatkan antara Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Aspek digitalisasi dan inovasi pelayanan publik inilah salah satunya yang belum menjadi materi muatan didalam Perda Kabupaten Gresik No. 12 Tahun 2013.

Kabupaten Gresik sendiri adalah salah satu kota industri di Jawa Timur. Sebagai kota industri dengan kepadatan penduduk berkisar 1.332.664 jiwa², yang memiliki berbagai kebutuhan dasar mulai dari kesehatan, pendidikan, sosial, administratif hingga kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat, maka pelayanan publik di Kabupaten Gresik diharapkan dapat terus beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat industri yang kini sudah merambah pada industri 5.0³. Untuk merespon kebutuhan pelayanan publik di era industri 5.0, terutama layanan industri, Pemerintah Kabupaten Gresik telah menyusun beberapa peraturan turunan yang melengkapi Perda No. 12 Tahun 2013, seperti Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan *Smart City*, dan Peraturan Bupati Gresik No. 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Gresik.

¹ Jerry Walo, et.all, *Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan, dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*, Jakarta: Bina Praja Press, 2021, h. iii.

² Badan Pusat Statistik, Kabupaten Gresik Dalam Angka 2023, Gresik: BPS Kabupaten Gresik, 2023, h. Xlix.

³ Industri 5.0 adalah konsep yang melanjutkan dan memperluas prinsip-prinsip Industri 4.0 dengan fokus lebih besar pada interaksi kolaboratif antara manusia dan mesin, internet bahkan Artificial Intelligent (AI) atau kecerdasan buatan, serta perhatian yang lebih besar terhadap aspek keberlanjutan dan kesejahteraan manusia. Asep Deni, *Perilaku Organisasi Industri 5.0*, Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2023, h. 107.

Namun ketiadaan norma payung hukum dalam UU No. 12 Tahun 2013 masih mempersulit pengembangan sistem SPBE atau *E-Government* di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik, baik itu perangkat daerah, lembaga independen, BUMN, maupun swasta. Selain itu, Gresik kini juga telah memiliki sistem pelayanan terpadu satu pintu melalui DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan MPP (Mal Pelayanan Publik). Keberadaan MPP tentunya dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan melalui satu institusi saja. Namun, kendala teknis berkaitan dengan ketersediaan SDM, sistem pengaduan, dan anggaran yang terbatas di DPMPTSP juga menghambat sistem pelayanan di MPP.

Atas berbagai problematika inilah, DPRD Kabupaten Gresik menginisiasi pembaharuan hukum atas Perda No. 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik. Dengan lebih dari 50% materi perubahan dan penambahan pasal, maka Perda No. 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik sudah selayaknya dicabut dan diganti dengan perda baru yang lebih responsif dalam dinamika digitalisasi layanan saat ini.

B. Identifikasi Permasalahan

Adapun beberapa permasalahan yang diidentifikasi dalam Naskah Akademik ini meliputi:

- 1) Apa latar belakang penggantian Perda No. 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik?
- 2) Apa landasan teoritis dan Kajian Empirik yang mengusung perubahan norma dalam No. 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik?
- 3) Apa saja peraturan perundang-undangan baru yang harus diakomodir dalam perda baru ini?
- 4) Apa landasan Filosofis, Sosiologis, dan yuridis dari materi muatan perda ini?

- 5) Bagaimana arah pengaturan dan ruang lingkup materi muatan perda, dan dampaknya pada masyarakat dan lembaga nantinya?

C. Metode Penelitian

Naskah Akademik ini menggunakan metode penelitian Yuridis-Empirik. Yakni metode yang menggabungkan antara studi pustaka dan studi lapangan terkait permasalahan pelayanan publik di Kabupaten Gresik. Terdapat 2 data yang digunakan yakni data primer yang diperoleh dari studi lapangan melalui FGD dengan Perangkat Daerah dan *Public Hearing* ke masyarakat Gresik, dan Data Sekunder yang diperoleh dari studi pustaka berupa seluruh peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik terbaru dan beberapa literatur-literatur hukum dan non hukum yang mendukung pengaturan mengenai SPBE dalam pelayanan publik. Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat preskriptif, yakni penelitian yang akan menghasilkan sebuah produk hukum berupa naskah akademik dan draft rancangan peraturan daerah sebagai upaya untuk menjawab segala permasalahan aktual seputar pelayanan publik di Kabupaten Gresik melalui mekanisme legislasi daerah.

D. Tujuan Penyusunan NA

Tujuan dibuatnya Naskah Akademik ini antara lain:

1. Sebagai bentuk pertanggungjawaban akademis penyusunan norma

Naskah Akademik pada dasarnya adalah hasil penelitian atau pengkajian hukum dan hasil penelitian lainnya terhadap suatu masalah tertentu yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah mengenai pengaturan masalah tersebut dalam suatu rancangan peraturan (UU No. 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan). Maka, hasil kajian atau penelitian ini merupakan bentuk tanggungjawab

akademis bahwa segala norma yang nantinya ditetapkan melalui berbagai kajian hukum, sosiologis dan filosofis, serta mempertimbangkan dampaknya bagi masyarakat. Bukan norma yang hanya dibentuk dari keinginan politis beberapa kelompok saja.

2. Sebagai panduan dalam pelaksanaan norma

Panduan pelaksanaan dari norma yang diatur secara detail ada dalam naskah akademik. Oleh karenanya NA ini nantinya juga bisa menjadi pedoman bagi kepala daerah dalam menyusun aturan pelaksana/ peraturan delegasi yang muncul dari perda pelayanan publik yang baru.

3. Sebagai bentuk penafsiran teleologis sebuah norma

Adakalanya aparaturnya dan struktur hukum kesulitan dalam menafsirkan satu pasal dalam peraturan. Selain menggunakan penafsiran otentik dari ketentuan umum peraturan (BAB I), maka NA juga bisa menjadi penafsiran teleologis⁴ dari pelaksana peraturan. Penafsiran teleologis juga sangat penting diketahui karena kebutuhan-kebutuhan aspek pelayanan masyarakat bisa berubah menurut masa, sedangkan terdapat beberapa bunyi pasal yang masih sama dengan peraturan lama. Maka ruh/hakikat politik hukum perubahan norma dapat menjadi pedoman dalam menafsirkan sebuah pasal dengan adil dan bijak.

4. Sebagai pengendalian norma dan mencegah penyalahgunaan

NA berisi tujuan dan latar belakang sebuah norma spesifik dibuat dalam peraturan. Maka, tujuan dalam sebuah pasal terutama tujuan dari sebuah wewenang yang lahir pada peraturan ini, dapat menjadi tolak ukur adanya penyalahgunaan wewenang dari aparat pelaksana. Sebab, salah satu bentuk penyalahgunaan wewenang adalah tindakan atau keputusan pejabat administratif yang tidak

⁴ penafsiran dengan mengingat maksud dan tujuan undang-undang itu.

seusai dengan tujuan dari wewenang itu diciptakan (UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan).

5. Sebagai bentuk harmonisasi dengan peraturan nasional dan lokal lainnya

NA ini juga menunjukkan analisis peraturan perundang-undangan terkait di BAB III. Maka, substansinya adalah terkait harmonisasi norma baik secara vertikal, maupun horisontal. Harmonisasi vertikal adalah upaya untuk memastikan keselarasan antara norma hukum di berbagai tingkatan hierarki dalam suatu sistem hukum. Ini mencakup hubungan antara peraturan yang lebih tinggi dan yang lebih rendah. Sedangkan harmonisasi secara horizontal adalah upaya untuk memastikan keselarasan antara norma hukum yang berada pada tingkatan yang sama tetapi di berbagai bidang atau yurisdiksi. Ini mencakup hubungan antara peraturan-peraturan yang setara dalam hierarki hukum.⁵

⁵ Ida Surya, "HARMONIZATION OF LEGAL REGULATIONS IN REALIZING GOOD GOVERNMENT", *Jurnal Kompilasi Hukum*, Volume 8, No. 2, Desember 2023. Doi: <https://doi.org/10.29303/jkh.v8i2.142>

BAB II

TINJAUAN TEORITIS DAN PRAKTIK EMPIRIS

A. TINJAUAN TEORITIS

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan, berasal dari akar kata "layan," merujuk pada tindakan membantu atau menyediakan segala yang diperlukan oleh individu lain untuk melakukan tugas pelayanan. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain⁶. Ketika berbicara tentang pelayanan, kita sebenarnya membicarakan suatu proses yang lebih bersifat abstrak dan tidak dapat dilihat secara fisik.

Menurut Moenir, pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya⁷. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan Publik adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui aparatnya. Kualitas pelayanan sangat bergantung pada kinerja yang ditunjukkan dalam penyediaannya. Faktor-faktor seperti aksesibilitas, kemudahan, kecepatan, dan efisiensi, baik dalam hal waktu maupun biaya, menjadi penentu seberapa baik pelayanan tersebut dapat diakses dan dinikmati oleh masyarakat.

Menurut Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

⁶ Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media. h. 11.

⁷ H.A.S. Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia, Jakarta: PT. Bumi Akasara, h. 26.

jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Undang-Undang lain juga mengatur pelayanan publik seperti Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (UU Pemda), karena tren desentralisasi Pelayanan Publik menempatkan daerah sebagai ujung tombak dalam keberhasilan pelayanan publik yang responsif. Meski UU Pemda tidak mendefinisikan Pelayanan Publik secara detail, namun UU Pemda mengatur prinsip atau asas-asas dalam pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Pasal 344 ayat (2) UU No. 23 Tahun 2014, meliputi asas:

- Kepentingan umum,
- Kepastian hukum,
- Kesamaan hak,
- Keseimbangan hak dan kewajiban,
- Keprofesionalan,
- Partisipasif,
- Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif,
- Keterbukaan,
- Akuntabilitas,
- Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- Ketepatan waktu, dan
- Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Dari berbagai konsep dasar pelayanan tersebut, maka dapat ditarik garis lurus, bahwa pada dasarnya pelayanan publik ini merupakan relasi

vertikal antara pemerintah dan masyarakat, dimana secara *top down* pemerintah menentukan aturan dan kebijakan untuk memenuhi pelayanan bagi kebutuhan masyarakat, dan sebaliknya, secara *bottom up*, masyarakat memiliki peran besar dalam menentukan keberhasilan pelayanan dengan memberi masukan pada pemerintah untuk menyusun kebijakan dan standar layanan.

Pada paradigma teori *public relations*, komunikasi timbal balik (*two-way communication*) dalam pelayanan publik antara organisasi dan publik (masyarakat) menjadi unsur paling penting dan mutlak ada dalam kegiatan *public relations*. Baik itu berupa kegiatan penyebaran informasi, pelaksanaan persuasi maupun pengkajian opini publik⁸. Karena efek yang diharapkan bukan hanya perihal tercapainya pemenuhan kebutuhan masyarakat, namun juga terjadinya hubungan yang harmonis antara organisasi/ pemerintah dan publik.

Menurut I Nyoman Sumaryadi (2010: 160-163), tugas pokok pemerintah adalah menyelenggarakan layanan kepada masyarakat. Selama masyarakat masih belum mampu memenuhi kebutuhan dan urusan mereka secara mandiri, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan dan permintaan mereka. Hubungan antara pemerintah dan rakyat dapat diibaratkan sebagai hubungan antara produsen dan konsumen, di mana pemerintah bertindak sebagai produsen layanan dan rakyat sebagai konsumen. Oleh karena itu, kewajiban utama pemerintah adalah menyelenggarakan fungsi layanan dengan sebaik mungkin agar memberikan kepuasan maksimal kepada rakyat.

⁸ Andi Fitriyani, "ANALISIS FUNGSI PUBLIC RELASI DAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO UMUM DAN HUMAS KANTOR GUBERNUR MALUKU", *MEDIASI*, Vol. 9, No. 2, Januari-Desember 2015, hlm. 57-72 (57).

2. Komponen Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan yang baik dan memiliki hubungan timbal balik seperti dijelaskan diatas dapat diwujudkan melalui berbagai instrumen pelayanan publik yang disediakan oleh penyedia layanan. Penyediaan layanan publik, atau dalam UU Pelayanan Publik disebut sebagai penyelenggara, merujuk pada setiap badan hukum yang ditetapkan berdasarkan undang-undang, baik itu institusi pemerintah, korporasi, lembaga independen, maupun badan hukum lainnya yang dibentuk khusus untuk menyediakan layanan publik.

Secara normatif menurut UU Pelayanan Publik, Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik semata-mata hanya diperuntukan untuk kegiatan pelayanan publik saja. Penyelenggara Pelayanan Publik juga terbuka bagi instansi non Pemerintahan selama berbadan hukum dan bergiatan sesuai dengan undang-undang. Atau bahkan dalam perkembangan kelembagaan di Indonesia, dengan hadirnya *the fourth branch*⁹ dalam cabang kekuasaan pemerintah, pelayanan publik kini juga bisa dilakukan oleh lembaga negara indepeden yang dibentuk khusus untuk melaksanakan atau mengawasi pelayanan publik. Salah satunya adalah Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik.

Selain sifat timbal balik, pelayanan publik yang baik salah satunya adanya prinsip akuntabilitas penyelenggara layanan, yakni layanan yang

⁹ Konsep "*the fourth branch*" dalam kerangka "*the new separation of power*" mengacu pada pengakuan terhadap keberadaan lembaga atau entitas independen yang berfungsi sebagai cabang keempat dari pemerintahan, selain dari tiga cabang tradisional yakni eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Lembaga ini sering kali berperan dalam pengawasan, regulasi, atau pelaksanaan fungsi pemerintahan tertentu, termasuk pelayanan publik, yang membutuhkan otonomi dan spesialisasi. Selengkapnya dalam Bruce Ackerman, "The New Separation of Powers", *Harvard Law Review*, Vol. 113, No. 3, January 2000.

sifatnya dapat dipertanggungjawabkan dan terukur. Untuk mengukur akuntabilitas ini maka terdapat beberapa komponen pelayanan publik yang harus dimiliki oleh penyelenggara layanan. Komponen wajib yang diperlukan sekurang-kurangnya meliputi Standar Pelayanan (SP), SOP, Maklumat Pelayanan, dan Kode Etik Pelayanan.

1) Standar Pelayanan (SP)

Penyelenggara Pelayanan Publik menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik. Standar ini menjadi tolak ukur terselenggaranya Pelayanan Publik bagi Pelaksana dan Penerima Pelayanan Publik. Standar ini menjadi acuan efektifitas pelayanan dan kepuasan penerima layanan.

Penyusunan Standar Pelayanan Publik wajib memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib melibatkan komponen masyarakat dan pihak terkait. Keikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan tidak diskriminatif dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi, mengutamakan musyawarah dan mengutamakan keberagaman.

Pada Pasal 21 Undang-undang Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi komponen berikut :

1. Dasar Hukum,
2. Persyaratan,
3. Sistem, mekanisme dan prosedur,
4. Jangka waktu penyelesaian,
5. Biaya/tarif,
6. Produk pelayanan,
7. sarana , prasarana, dan/atau fasilitas,
8. Kompetensi pelaksana,
9. Pengawasan internal,
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan,
11. Jumlah pelaksana,

12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan,
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Tujuan keberadaan pemerintahan dari awal hingga sekarang adalah untuk memastikan bahwa hak-hak pokok penduduknya terpenuhi, seperti keamanan, kesejahteraan, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik¹⁰. Kewajiban pemerintah tersebut secara jelas dan tegas diamanatkan dalam Konstitusi UUD 1945 (pasal 28-34).

2) Standar Operasional Prosedur

UU Pelayanan Publik memang hanya mengatur terkait Standar Pelayanan. Namun, dalam reformasi pelayanan publik, SOP juga menjadi salah satu prasyarat sebuah institusi dikatakan telah memberikan pelayanan prima. SOP pada dasarnya adalah operasionalisasi dari standar pelayanan (SP). SOP (*Standard Operating Procedure*) merupakan dokumen yang berisi panduan terperinci tentang langkah-langkah yang harus diikuti dalam melaksanakan suatu proses atau kegiatan tertentu secara konsisten dan efektif¹¹. SOP merupakan suatu pedoman bagi karyawan atau pegawai terkait bagaimana menjalankan pekerjaannya. Oleh karenanya setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang berbeda dengan posisi yang lain. Dengan kata lain, jika SP berlaku keluar, SOP berlaku kedalam/ secara internal bagi pekerja atau pegawai di lingkungan pemberi layanan.

¹⁰ Sukarwo, Pengalaman Reformasi Birokrasi Di Jawa Timur Kendala dan Inovasi, Makalah disampaikan pada forum dialog Perencanaan Pembangunan Hukum Nasional Bidang Hukum Administrasi Negara, diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional, di Hotel JW Marriott Surabaya, tanggal 14 s/d 16 Mei 2007, hal 4.

¹¹ Gabrielle, "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Marketing Dan Hrd Pt Cahaya Indo Persada", Jurnal AGORA, Vol 6. No. 1. 2018.

SOP sendiri memiliki beberapa tujuan dan manfaat dalam pengendalian kualitas pelayanan. *Pertama*, SOP dapat menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas / pegawai / pelaksana atau tim. Dengan SOP berarti pelaksana layanan bekerja atau bertindak atas aturan dan prosedur yang jelas, bukan bekerja berdasarkan kebiasaan (habit) dari lingkungan kerja. Hal ini juga dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai agar pelayanan publik semakin efisien dan efektif. *Kedua*, SOP dibuat agar setiap pelaksana / petugas / pegawai mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi, serta memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pelaksana / petugas / pegawai terkait. Hal ini berarti SOP dapat mencegah adanya maladministrasi dan penyalahgunaan wewenang dari pejabat penyelenggara atau pengambil keputusan. *Ketiga*, SOP dibuat dengan tujuan membuat semua pekerjaan menjadi lebih efisien. Semua aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, cermat dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih, dengan bantuan SOP yang ada. *Keempat*, bagi pengguna layanan atau masyarakat, SOP dapat memberikan penjelasan lengkap tentang prosedur pengajuan layanan. Sehingga manfaat SOP ini tidak hanya untuk internal tapi juga eksternal. Karena standar layanan tidak mengungkapkan alur / prosedur lengkap secara internal terkait sistem pelayanan.

3). Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan juga dapat disebut Janji Pelayanan, yang isinya janji dan kesanggupan dalam menyelenggarakan pelayanan. Maklumat wajib disusun dan ditetapkan oleh Pelaksana Pelayanan Publik. Seperti halnya standar pelayanan, Maklumat Pelayanan juga wajib dipublikasikan secara jelas dan luas dalam setiap penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Undang-undang Pelayanan Publik, Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Janji ini sebagai bentuk

komitmen Pelaksana Pelayanan Publik. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, secara rinci memberikan definisi dan muatan Maklumat Pelayanan yang juga dapat diakomodir dalam Perda ini. Menurut Perda Provinsi Jawa Timur No. 7 Tahun 2023, Maklumat Pelayanan Publik setidaknya memuat :

1. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan,
2. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus,
3. pernyataan kesediaan menerima saksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Maklumat yang telah disepakati ini wajib ditandatangani oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan dipublikasikan baik secara langsung (cetak) maupun disebarluaskan kepada masyarakat melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP). Oleh karenanya SIPP dalam kerangka pelayanan publik digital, juga wajib dimiliki oleh setiap penyelenggara layanan.

4). SIPP (Sistem Informasi Pelayanan Publik)

SIPP sendiri adalah adalah *platform* atau sistem yang dirancang untuk mengelola dan menyampaikan informasi tentang pelayanan publik secara efektif dan efisien, baik itu bersifat elektronik maupun non-elektronik¹². SIPP bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Tujuan adanya SIPP ini adalah memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam

¹² Muhamad Mu'iz Raharjo, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2021, hal. 45.

memperoleh informasi pelayanan publik; dan sekaligus untuk menjamin keakuratan informasi pelayanan publik.

Secara teknis, SIPP sekurang-kurangnya berisi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja¹³. SIPP seharusnya juga berisi informasi pelayanan publik, Index Pelayanan Publik (IPP), Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dan Survey Rormasi Birokrasi (SRB) seluruh instansi pemerintah¹⁴.

5). Kode Etik Pelaksana Pelayanan

Kode etik berasal dari dua kata, yaitu "kode" dan "etik". Secara bahasa, "kode" berasal dari bahasa Inggris "code", yang merujuk pada serangkaian aturan atau undang-undang tertulis yang mengatur perilaku seseorang dalam berbagai situasi. Sementara itu, "etik" dalam bentuk tunggal merujuk pada gagasan umum atau kepercayaan yang mempengaruhi perilaku dan sikap masyarakat, sedangkan dalam bentuk jamak, merujuk pada kumpulan aturan moral atau prinsip perilaku yang membantu menentukan perbedaan antara yang benar dan yang salah.

Menurut Suwarno (2012:92) kode etik adalah sistem norma, nilai, dan aturan profesional tertulis yang secara tegas menyatakan apa yang benar dan baik dan apa yang tidak benar dan tidak baik bagi profesional. Kode etik menyatakan perbuatan apa yang benar atau salah, perbuatan apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dihindari. Seperti halnya standar pelayanan dan SOP, kode Etik pelayanan publik di setiap instansi berbeda-beda, tergantung pada jenis layanannya dan SDM dari layanan itu. Maka Kode Etik Pelayanan Publik biasanya diatur lebih lanjut pada peraturan kepala

¹³ *Ibid.*, 45-46.

¹⁴ Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), Available on:
https://jipp.pemalangkab.go.id/referensi/20180220_06_SIPP_sinergi_ikitas.pdf

daerah baik itu di level Provinsi maupun Kabupaten/ Kota, atau bahkan diatur dalam peraturan organisasi/ institusi yang ditetapkan oleh kepala organisasi/ institusi yang bersangkutan.

Salah satu contohnya adalah Kode Etik Pelayanan Publik yang ditetapkan oleh Gubernur Jawa Timur. Menurut Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 87 Tahun 2011 tentang Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik, Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik adalah norma yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh Pelaksana Pelayanan Publik baik dalam menjalankan tugas-tugasnya maupun menjalani kehidupan pribadi.

Kode etik ini diterapkan untuk mewujudkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang bersih dan bebas dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme. Tujuannya adalah menjaga martabat, kehormatan, dan citra Pelaksana Pelayanan Publik dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya kepada masyarakat. Sebagai bentuk profesionalisme, kode etik wajib dilakukan dan diterapkan dalam hal Pelaksanaan Pelayanan Publik. Kode etik inilah yang menjadi batasan-batasan perilaku Pelaksana Pelayanan Publik dalam melayani masyarakat.

Adapun prinsip-prinsip yang harus diterapkan dalam penyusunan kode etik ini, antara lain :

1. Kejujuran dan transparansi dalam melakukan hubungan dengan para pihak yang berkepentingan dengan menjunjung tinggi ketaatan pada peraturan perundangan yang berlaku,
2. Kesadaran akan tanggung jawab pada masyarakat, komunitas sekitar, lingkungan hidup dan kehidupan berbangsa dan bernegara,
3. Menghargai nilai-nilai luhur kemanusiaan,
4. Menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan dan ketidakberpihakan dalam melakukan hubungan dengan para pemangku kepentingan,

5. Selalu siap dan loyal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selaku aparatur pemerintah dan abdi masyarakat; dan
6. Memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta berupaya untuk melakukan inovasi demi peningkatan kinerja dan kualitas hasil pekerjaan.

Dalam penyusunan Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik harus berlandaskan pada Sumpah/Janji Pegawai Negeri Sipil dan/atau Sumpah Jabatan Pegawai Negeri Sipil, Disiplin Pegawai Negeri Sipil, dan Asas-asas pemberian pelayanan publik. Adapun asas-asas pemberian pelayanan publik adalah :

1. Kepentingan umum,
2. Kepastian hukum,
3. Kesamaan hak,
4. Keseimbangan hak dan kewajiban,
5. Keprofesionalan,
6. Partisipatif,
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif,
8. Keterbukaan,
9. Akuntabilitas,
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
11. Ketepatan waktu, dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pada Pasal 6 Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 87 Tahun 2011 tentang Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik, ada 4 Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik yaitu :

1. Nilai-nilai pribadi Pelaksana Pelayanan Publik,
2. Kewajiban Pelaksana Pelayanan Publik,
3. Larangan Pelaksana Pelayanan Publik, dan
4. Hak Pelaksana Pelayanan Publik.

Pengawasan terhadap pelaksanaan kode etik dilakukan oleh atasan langsung Pelaksana Pelayanan Publik yang bersangkutan. Apabila terjadi pelanggaran kode etik atas Pelaksanaan Pelayanan Publik akan diberikan sanksi sesuai dengan tingkatan kesalahannya.

E. Sistem Informasi Pelayanan Publik

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 ataupun elektronik. Untuk memberikan informasi Pelayanan Publik yang lengkap, terintegrasi dan mudah di akses oleh masyarakat, maka Pemerintah Daerah harus membuat Sistem Informasi. Sistem Informasi ini juga terintegrasi ke Pemerintah Pusat. Sistem Informasi ini dibuat oleh Sekretariat Daerah dan dikelola oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika. Dalam Sistem Informasi tersebut, setidaknya memuat :

1. Profil penyelenggara,
2. Profil pelaksana,
3. Jenis/produk pelayanan,
4. Standar pelayanan,
5. Maklumat pelayanan,
6. Pengelolaan pengaduan, dan
7. Pelaksanaan partisipasi masyarakat.

Sebagai bentuk pengelolaan yang baik dan mengikuti perkembangan zaman, Pengelola Sistem Informasi wajib melakukan pemutakhiran secara berkala. Hal ini bisa dapat menjaga kecepatan, keefisienan dan perkembangan Sistem Informasi

F. Layanan Pengaduan

Salah satu instrumen pengawasan dan pengendalian pelayanan publik yang wajib ada adalah sarana pengaduan. Seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono, bahwa manajemen pengaduan (komplain) merupakan suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga ketika terjadi permasalahan, manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikannya¹⁵.

Keluhan dan pengaduan timbul akibat ketidakcocokan antara ekspektasi masyarakat dan realitas layanan yang diterima. Namun, sejatinya keluhan dan pengaduan ini memiliki perbedaan dalam manajemen pelayanan publik, yang mengakibatkan perbedaan respon antara keduanya. Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik juga mengakui bahwa terdapat perbedaan antara keluhan dan pengaduan masyarakat. Keluhan dalam padanan kata bahasa Inggris, yaitu "*complaint*". Berdasarkan kamus daring Merriam-Webster, salah satu pengertian *complaint* adalah *expression of grief, pain, or dissatisfaction*¹⁶. Suatu keluhan dapat dimaknai sebagai ekspresi atau ungkapan seseorang terhadap hal yang tidak menyenangkan atau tidak memuaskan bagi orang tersebut. Keluhan juga dapat dinilai sebagai sebuah ekspresi yang reaktif dan seringkali spontan¹⁷.

Sedangkan secara etimologis, dalam KBBI, Pengaduan adalah tindakan atau cara menyampaikan ketidakpuasan atau ketidaknyamanan terhadap hal-hal yang mungkin dianggap sepele, namun tetap perlu diperhatikan. Jika melihat pada asal usul katanya, yakni "adu", KBBI mendefinisikannya sebagai proses mempertemukan; membenturkan; menumbukkan; mengadu; membandingkan; menyampaikan; dan

¹⁵ Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh, Yogyakarta: Andi Offset, 2009.

¹⁶ <https://www.merriam-webster.com/dictionary/complaint>

¹⁷ Agus Ferdinand, "Menelaah Beda Keluhan dan Pengaduan", Artikel, dalam: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menelaah-beda-keluhan-dan-pengaduan>

menimbang¹⁸. Artinya, dalam pengaduan terdapat unsur atau sifat resiprokal, yakni hubungan timbal balik antara dua pihak. Kedua pihak tersebut adalah pihak pengadu dan teradu. Seringkali di antara kedua pihak tersebut terdapat pihak ketiga yang dapat berperan sebagai penghubung, penengah, mediator, hingga arbitrator¹⁹.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana kemudian memberikan pengertian yang lebih rigid mengenai pengaduan, yakni sebagai pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikannya. Sedangkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik juga memberikan penjelasan yang spesifik. Pada Pasal 1 angka 8 peraturan tersebut, pengaduan diartikan sebagai 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.

Pengaduan, dalam hal ini menimbulkan kewajiban bagi pihak penyelenggara layanan untuk mengeluarkan sebuah respon atas keluhan yang ada melalui respon pengaduan, dimana menurut Pasal 50 Undang-Undang Pelayanan Publik, Organisasi penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap diterima dan direspon oleh penyelenggara. Oleh karenanya sebagai dampak antisipatif, Pengaduan ini juga dapat menjadi tantangan bagi penyedia layanan publik untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat, karena semakin banyak pengaduan artinya pelayanan publik yang dilaksanakan tidak maksimal, baik dari segi proses maupun hasil/substansi layanan.

¹⁸ <https://kbbi.web.id/adu>

¹⁹ Agus Ferdinand, *Loc Cit.*

Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari Penerima Pelayanan Publik dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. Penyelenggara Pelayanan Publik mengatur pengelolaan pengaduan. Materi pengelolaan pengaduan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Identitas pengadu,
2. Prosedur pengelolaan pengaduan,
3. Penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan,
4. Prioritas penyelesaian pengaduan,
5. Pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana,
6. Rekomendasi pengelolaan pengaduan,
7. Penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait,
8. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan,
9. Dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan, dan
10. Pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana sarana pengaduan yang mudah di akses.

Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Penyelenggara Pelayanan Publik mengelola pengelolaan pengaduan dengan mendapatkan rekomendasi Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu. Setiap pengaduan wajib di proses oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

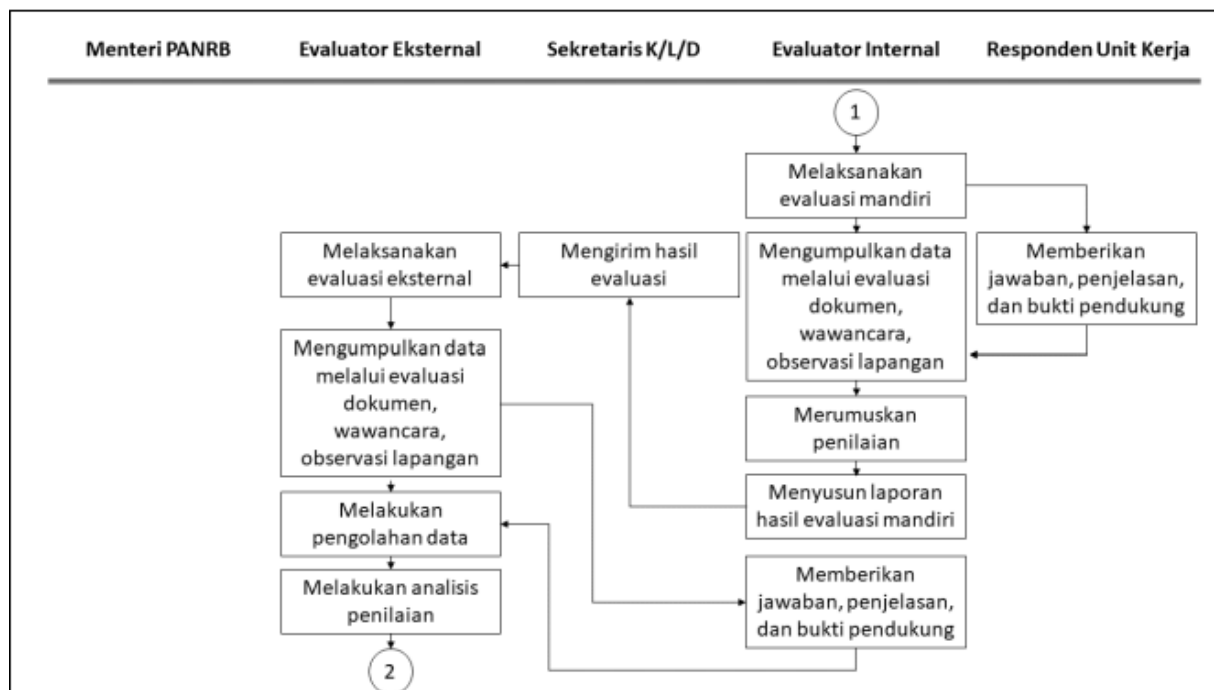
G. Pengembangan dan Perbaikan Layanan

Pengembangan dan perbaikan layanan merupakan bagian dari respon atas pengaduan yang ada. Pengembangan dan perbaikan layanan ini meliputi proses peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan atau masyarakat. Proses ini melibatkan evaluasi dan penilaian terhadap layanan saat ini, identifikasi area yang membutuhkan perbaikan, dan implementasi perubahan yang

diperlukan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Proses ini mencakup aspek seperti pelatihan staf, pengadopsian teknologi baru, peningkatan prosedur operasional, dan pengumpulan umpan balik dari pengguna layanan untuk memastikan layanan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan mereka. Namun yang perlu diingat, bahwa perbaikan tidak hanya terjadi karena ada pengaduan atau keluhan, tapi juga harus dilaksanakan dalam bentuk evaluasi mandiri.

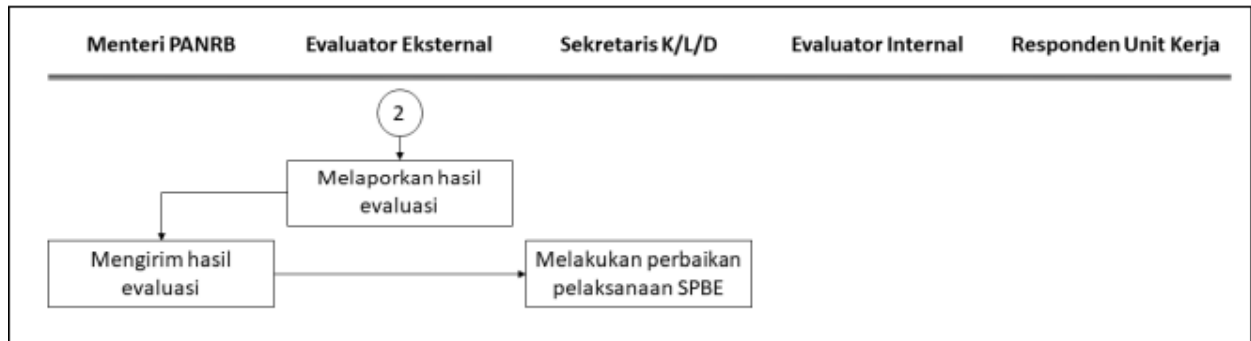
Contohnya seperti yang diamanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Permenpan RB No. 5 Tahun 2018). Dimana dalam peraturan ini ditentukan dalam setiap SPBE di samping ada evaluator eksternal juga ada evaluator Internal yang melakukan evaluasi mandiri. Dimana alur evaluasi mandiri oleh evaluator internal di unit penyelenggara adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1. Proses Evaluasi Mandiri



Sedangkan setelah evaluasi mandiri selesai, maka akan dilakukan evaluasi eksternal dimana nantinya akan menghasilkan dokumen analisis dan rencana perbaikan pelayanan.

Gambar 2.2. Proses Evaluasi Eksternal dan Perbaikan



Sehingga, dapat disimpulkan bahwa perbaikan dan kebijakan pengembangan SPBE tidak serta merta ditetapkan oleh penyelenggara, namun disesuaikan dengan pengaduan dan hasil analisis evaluasi internal maupun eksternal lembaga. Hal ini bertujuan agar perbaikan dan pengembangan yang dilakukan tidak hanya merupakan *project* yang tidak dapat diperhitungkan dan dipertanggungjawabkan urgensinya dan penggunaan anggarannya.

3. Pelayanan Terpadu (*One Stop Services*)

A. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan nonperizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu

tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan. Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk²⁰ :

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting,
2. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan,
3. Menekan biaya pelayanan izin, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan,
4. Menyederhanakan persyaratan izin, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan untuk memudahkan penanam modal dalam pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi tentang penanaman modal. Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan oleh instansi di bidang penanaman modal yang mendapatkan pendelegasian dari instansi yang kewenangan di bidang perizinan atau non-perizinan di tingkat pusat atau instansi yang berwenang dalam pemberian izin dan non-perizinan di tingkat provinsi dan kabupaten/kota.

Terpadat 24 (dua puluh empat) perizinan dan non-perizinan yang dapat diurus di Pelayanan Terpadu Satu Pintu antara lain :

1. Lingkungan hidup,
2. Pendidikan,
3. Perumahan,

²⁰ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ", *Administrative Law & Governance Journal*, 1 (Maret, 2019), 150.

4. Penataan ruang,
5. Pertanahan yang menjadi kewenangan daerah,
6. Kesehatan,
7. Pekerjaan umum,
8. Perindustrian,
9. Kehutanan,
10. Perlindungan anak dan pemberdayaan perempuan,
11. Sosial,
12. Ketenagakerjaan dan transmigrasi,
13. Pertanian dan ketahanan pangan,
14. Komunikasi dan informasi,
15. Perpustakaan,
16. Olahraga dan kepemudaan,
17. Kebudayaan dan pariwisata,
18. Koperasi dan UKM,
19. Penanaman modal,
20. Perdagangan,
21. Pembangunan,
22. Energi dan sumber daya mineral,
23. Perikanan dan kelautan, dan/ atau
24. Kesatuan bangsa dan politik dalam negeri.

Namun bagi tiap daerah pelayanan PTSP ini beragam tergantung pada kondisi dan kebutuhan daerah. Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, dan dilayani melalui satu pintu hingga proses selesai. Oleh karenanya kini terdapat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mewajibkan Dinas PTSP berdiri sendiri dan dipisahkan dengan urusan lain, seperti ketenagakerjaan, perdagangan, dan perindustrian. Hal ini untuk memaksimalkan pelayanan PTSP yang begitu banyak.

C. Mal Pelayanan Publik (MPP)

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah bentuk lain dari pelayanan terpadu di daerah. Menurut Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Mal Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan. Secara konseptual, jika PTSP adalah sistem pelayanan menggunakan *One Door Services*, maka MPP adalah sistem pelayanan terpadu yang menggunakan sistem *One Roof Services* (pelayanan satu atap), karena memadukan berbagai sektor layanan yang berbeda *scope* dan urusannya. Selain MPP, pelayanan satu atap lain di daerah adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)²¹ yang kini di Jawa Timur juga sudah merambah ke digitalisasi melalui aplikasi e-SAMSAT²².

Seperti halnya SAMSAT, tujuan MPP adalah mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan serta meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha. Mal Pelayanan Publik memiliki 4 (empat) bentuk penyelenggaraan yaitu²³:

1. Pelayanan langsung,
2. Pelayanan secara elektronik,

²¹ SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Pasal 1 angka 1 Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap pada Kendaraan Bermotor.

²² <https://bapenda.jatimprov.go.id/p/e-samsat>

²³ Kun Nanda K, "TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK INDONESIA", Artikel, dalam: https://yogyakarta.bpk.go.id/wp-content/uploads/2023/03/1.-Transformasi-Pelayanan-Publik_koreksi-Binbangkum-ok.pdf, h. 13-14.

3. Pelayanan mandiri, dan
4. Pelayanan bergerak.

Pelayanan langsung merupakan pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaksi langsung antara pelaksana dan penerima pelayanan secara tatap muka. Pelayanan secara elektronik adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaksi secara tidak langsung antara pelaksana dan penerima pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pelayanan mandiri adalah pelayanan yang dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dengan memanfaatkan fasilitas perangkat yang telah disediakan oleh pelaksana. Pelayanan bergerak adalah pelayanan yang disediakan pelaksana dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sarana transportasi.

MPP secara normatif diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Pada perpres ini, Pemerintah daerah kabupaten/kota dapat menyediakan pelayanan pada beberapa tempat sesuai kebutuhan dan/atau bersifat lintas kabupaten/kota yang diselenggarakan oleh MPP kabupaten/kota yang lain. Penambahan pelayanan MPP bertujuan untuk memberikan kemudahan pengurusan pelayanan pada 1 (satu) tempat, memberikan kemudahan akses jarak bagi masyarakat dan/atau dukungan terhadap program strategis nasional. Penambahan Pelayanan MPP dapat dilaksanakan dengan membuka pojok pelayanan dan/atau pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau sebutan lainnya sesuai dengan kebutuhan daerah. Penambahan pelayanan MPP untuk memberikan dukungan terhadap program strategis nasional dapat berupa pelayanan pada kawasan ekonomi khusus, kawasan industri, pelabuhan, kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas atau kawasan perbatasan. Penyelenggara MPP pada pemerintah daerah kabupaten/kota yaitu DPMPTSP secara *ex-officio*.

Namun, tidak seluruh anggaran dan tanggung jawab pelayanan dibebankan pada DPMPTSP sebagai penyelenggara. Pendanaan yang

diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi pada Gerai Pelayanan tetap menjadi tanggung jawab Organisasi Penyelenggara masing-masing layanan.

4. Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membuka peluang baru bagi pemerintah untuk mengembangkan sistem aparatur negaranya dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Konsep ini mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk memberikan layanan kepada berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah, pegawai negeri, pelaku bisnis, masyarakat, dan lainnya. Dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pemerintah memiliki kesempatan untuk menggalakkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih terbuka, melibatkan partisipasi publik, memfasilitasi inovasi, serta meningkatkan akuntabilitas. Selain itu, hal ini juga dapat meningkatkan kerja sama antar instansi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya guna mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan publik kepada masyarakat, serta mengurangi risiko penyalahgunaan kekuasaan seperti kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pelaporan berbasis elektronik yang melibatkan partisipasi masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020, Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Instansi Pusat, Pemerintah Daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan layanan SPBE. Pemerintah telah menyadari betapa pentingnya peranan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam mendukung perkembangan di semua sektor. Untuk mendorong

adopsi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pemerintah telah mengeluarkan peraturan perundang-undangan di berbagai sektor yang mewajibkan penggunaan sistem informasi elektronik. Saat ini, berbagai kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah telah mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sesuai dengan kemampuan dan telah mencapai tingkat kemajuan yang beragam di seluruh negeri. Untuk memastikan terciptanya kerjasama yang kokoh dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di antara kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah, dibutuhkan Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. Rencana Induk ini akan menjadi panduan bagi instansi pusat dan pemerintah daerah dalam mencapai integrasi yang lebih baik dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kebijakan mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dibuat dengan memperhatikan keterkaitannya dengan pengembangan aparatur negara yang didasarkan pada dua kebijakan nasional jangka panjang, yaitu Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005 - 2025 dan Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025. Selain itu, dalam penyusunan kebijakan tersebut juga dipertimbangkan kesesuaiannya dengan kebijakan strategis nasional jangka menengah yang masih berlaku, yakni Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015 - 2019.

Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 mengenai Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025, kebijakan pembangunan aparatur negara bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif baik di tingkat pusat maupun daerah, sehingga dapat memberikan dukungan optimal bagi keberhasilan pembangunan di berbagai sektor lainnya. Arah kebijakan pembangunan aparatur negara dapat dicapai melalui strategi :

1. Penuntasan penanggulangan penyalahgunaan kewenangan,
 2. Peningkatan kualitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan,
- dan

3. peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan.

Penerapan inovatif Teknologi Informasi dan Komunikasi melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik memberi kesempatan untuk mencapai tujuan dan strategi tersebut dengan menghasilkan sistem pengawasan, administrasi pemerintahan, dan layanan publik yang lebih efisien, efektif, dan *cost-effective*.

Sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 mengenai *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, tujuan arah kebijakan reformasi birokrasi adalah:

1. Pembangunan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, baik di pusat maupun di daerah agar mampu mendukung keberhasilan pembangunan di bidang lainnya, dan
2. Kebijakan pembangunan di bidang hukum dan aparatur diarahkan pada perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pemantapan pelaksanaan reformasi birokrasi.

Strategi pelaksanaan reformasi birokrasi meliputi:

1. Tingkat pelaksanaan: nasional dan kementerian/lembaga/pemerintah daerah (K/L/D). Tingkat pelaksanaan nasional terkait penyusunan regulasi nasional sebagai upaya pelaksanaan reformasi birokrasi. Tingkat pelaksanaan K/L/D terkait implementasi program reformasi nasional di K/L/D,
2. Pelaksana terdiri atas tim reformasi birokrasi nasional dan tim reformasi birokrasi K/L/D,
3. Program pada semua aspek manajemen pemerintahan, yaitu pengawasan, akuntabilitas, kelembagaan, tata laksana, SDM aparatur, peraturan perundang-undangan, pelayanan publik, dan pola pikir dan budaya kerja.

4. Metode pelaksanaanr program reformasi birokrasi dilaksanakan secara preemtif, persuasif, preventif, dan tindakan sanksi.

Sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015-2019, salah satu agenda prioritas terkait dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah mengembangkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya. Salah satu sub agenda prioritas adalah memperkuat transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintahan. Sasaran dari sub agenda prioritas ini adalah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam semua tahapan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, yang salah satunya dilakukan melalui penerapan yang lebih efektif dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk mendukung pengelolaan birokrasi secara modern.

Adapun arah kebijakan terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019 adalah:

1. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk mendukung proses bisnis pemerintahan dan pembangunan yang sederhana, efisien, transparan, dan terintegrasi, melalui penguatan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mengatur kelembagaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan penguatan sistem dan Infrastruktur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang terintegrasi.
2. Percepatan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan mengutamakan prinsip keamanan, interoperabilitas, dan *cost-effective*, antara lain melalui menetapkan Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai rujukan bagi pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di seluruh instansi pemerintah, menerapkan prinsip penggunaan fasilitas bersama untuk pusat

data, jaringan komunikasi pemerintah, dan aplikasi umum dan memastikan keamanan, kerahasiaan, keterkinian, akurasi, serta keutuhan data dan informasi dalam pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

3. Mendorong penggunaan jaringan pita lebar khususnya di sektor pemerintahan dan pelayanan publik, antara lain melalui memastikan harmonisasi kebijakan, peraturan, dan program Teknologi Informasi dan Komunikasi pemerintah yang bersifat lintas sektor, serta lintas pusat dan daerah, memastikan terselenggaranya layanan publik berbasis elektronik di seluruh instansi pemerintah dan memfasilitasi penyediaan akses Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai fasilitas publik.

5. Pelayanan Khusus/ Pelayanan Inklusif

Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan pelayanan dengan perlakuan khusus bagi anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara Pelayanan Publik juga diwajibkan membangun sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus. Fasilitas khusus ini hanya boleh dinikmati oleh masyarakat dengan perlakuan khusus saja, tidak diperuntukan bagi yang tidak berhak. Masyarakat tertentu yang dimaksud merupakan kelompok rentan. Dalam UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (HAM), kelompok rentan ini antara lain penyandang disabilitas, lanjut usia, perempuan, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial, dan dalam beberapa peraturan perundang-undangan termasuk juga pekerja migran dan masyarakat adat. Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya.

Pelayanan publik khusus untuk kelompok rentan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi hak-hak individu atau kelompok yang mungkin menghadapi kesulitan atau diskriminasi dalam

mengakses layanan publik umum. Beberapa bentuk layanan khusus ini dapat berupa:

a. Layanan Kesehatan Khusus

Berupa klinik atau program kesehatan khusus untuk anak-anak, lansia, penyandang disabilitas, dan orang-orang dengan penyakit kronis atau langka. Selain itu juga dapat berupa antrian khusus bagi kelompok lanjut usia dan disabilitas.

b. Layanan Pendidikan Inklusif

Berupa Sekolah Inklusif, dimana Lembaga pendidikan menerima dan mendukung anak-anak dengan kebutuhan khusus melalui program inklusi. Selain itu juga dapat diwujudkan dengan beasiswa dan bantuan keuangan untuk siswa dari keluarga tidak mampu, anak pekerja migran atau anak yang berada dalam situasi ekonomi sulit.

c. Layanan Sosial

Layanan sosial dapat berupa program bantuan sosial yang ditargetkan untuk kelompok rentan seperti keluarga miskin, orang tua tunggal, dan korban bencana alam. Model layanan sosial lainnya dapat diberikan Pelayanan Rehabilitasi untuk korban kekerasan, penyalahgunaan narkoba, atau mereka yang memerlukan dukungan psikososial.

d. Bantuan Hukum

Bantuan hukum juga merupakan bagian dari HAM khususnya untuk kelompok rentan. Bentuknya adalah layanan bantuan hukum gratis atau berbiaya rendah bagi mereka yang tidak mampu membayar biaya hukum, termasuk wanita korban kekerasan, pekerja migran, dan kelompok minoritas.

e. Layanan Ketenagakerjaan

Layanan ketenagakerjaan antara lain berupa Program Pelatihan dan Penempatan Kerja bagi pengangguran, pemuda, penyandang disabilitas, dan wanita. Selain itu juga dapat berbentuk shelter

Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) pekerja migran yang memberikan perlindungan dan dukungan hukum bagi tenaga kerja migran. LTSA ini merupakan amanat Pasal 38 Undang-Undang nomor 18 tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI). Tujuannya adalah sebagai layanan terpadu bagi calon PMI yang meliputi layanan administrasi kependudukan, ketenagakerjaan, PAP, E-KTKLN, SKCK, Kesehatan, serta Keimigrasian yang dilaksanakan dalam satu kantor/lokasi, untuk memberikan pelayanan yang mudah, transparan, cepat dan murah.

f. Layanan Perumahan

Salah satu konsep dalam HAM universal yang jarang disinggung dalam pembentukan peraturan di Indonesia adalah *right to housing*. *Right to Housing* atau Hak atas Perumahan adalah HAM yang diakui dalam berbagai instrumen internasional dan nasional, yang berorientasi pada hak setiap individu untuk memiliki akses ke perumahan yang layak, aman, dan terjangkau²⁴. Hak atas perumahan adalah bagian dari hak untuk mendapatkan standar hidup yang layak, yang mencakup keamanan tempat tinggal dan aksesibilitas, yang terutama sangat diperlukan oleh kelompok rentan, yakni keluarga miskin, korban bencana dan masyarakat adat yang kini sering mengalami penggusuran paksa (*force eviction*) dari tanah/hutan adatnya. Layanan perumahan ini meliputi juga penyediaan Shelter sementara untuk korban kekerasan dalam rumah tangga, tunawisma, ex-pekerja migran, atau pengungsi.

g. Layanan Transportasi

²⁴ Christophe Golay and Melik Özden, *THE RIGHT TO HOUSING: A Fundamental Human Right Affirmed By The United Nations And Recognized In Regional Treaties And Numerous National Constitutions*, US: Human Rights Programme of the Europe-Third World Centre (CETIM).

Available on: <https://www.cetim.ch/legacy/en/documents/bro7-log-A4-an.pdf>

Bentuk layanan transportasi bisa diwujudkan melalui penyediaan transportasi publik yang ramah bagi penyandang disabilitas, termasuk bus dan kereta yang dilengkapi dengan fasilitas difabel atau gerbong khusus perempuan, dan juga program subsidi transportasi untuk lansia, siswa, dan kelompok berpenghasilan rendah.

h. Layanan Administrasi dan Informasi

Berupa pendampingan dalam pengurusan dokumen administratif seperti KTP, kartu keluarga, dan surat kelahiran bagi kelompok rentan, serta layanan Informasi yang aksesibel. Informasi tentang layanan publik yang disediakan dalam format yang mudah diakses, seperti braille, bahasa isyarat, dan layanan terjemahan.

i. Layanan Khusus Untuk Anak

Layanan khusus anak dapat berbentuk Program Perlindungan Anak untuk melindungi anak-anak dari eksploitasi, kekerasan, dan penelantaran, serta Pusat Kesejahteraan Anak yang menyediakan makanan, pendidikan, dan dukungan psikologis untuk anak-anak terlantar atau yang berada dalam situasi sulit.

B. KAJIAN EMPIRIK

1. Kondisi Pelayanan Publik Kabupaten Gresik

Kabupaten Gresik memiliki instrumen payung hukum pelayanan publik berupa Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik, beserta aturan turunannya. Namun, keberadaan norma ini ternyata belum mampu mengakomodir seluruh kebutuhan layanan publik. Pada Tahun 2022, Kabupaten Gresik berada di urutan paling bawah, atau peringkat ke-38 dari 38 kabupaten dan kota (29 Kabupaten, 9 Kota) se-Jawa Timur, dengan memperoleh skor Indeks Pelayanan Publik Sebesar 57,65. Penilaian ini berdasar pada survei dari Ombudsman RI lewat hasil penilaian opini pengawasan pelayanan

publik (OPPP) 2022²⁵. Skor 57,65 ini menunjukkan Gresik masuk dalam zona kuning.

Penilaian OPPP ini berdasarkan 4 indikator pelayanan masyarakat. Berbeda dengan penilaian OPPP tahun 2021 yang hanya menilai satu aspek, yakni kepatuhan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik. Empat aspek penilaian ini meliputi dimensi *input* (kompetensi penyelenggara pelayanan dan sarana prasarana), dimensi *proses* (pemenuhan standar pelayanan), *output* (mewawancarai pemohon layanan soal persepsi maladministrasi), serta pengelolaan pengaduan²⁶. Minimnya skor IPP Kabupaten Gresik tahun 2022 terletak pada pengelolaan pengaduan, yang memang belum menjadi materi teknis dalam Perda No. 12 Tahun 2013.

Melalui berbagai perbaikan, skor IPP Kabupaten Gresik pada Tahun 2023 melesat naik hingga mencapai 87,64, dimana artinya Gresik yang semula berada di zona kuning, kini sudah menjadi zona hijau²⁷. Peningkatan ini juga menjadi landasan empirik yang membuat DPRD menginisiasi perubahan holistik terhadap Perda No. 12 Tahun 2013. Karena paradigma pelayanan publik dan evaluasi pelayanan publik pun sudah berubah dengan hadirnya berbagai regulasi baru dan sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-governance*).

Selain itu, yang masih menjadi pekerjaan rumah dari Kabupaten Gresik adalah inovasi dalam pelayanan publik. Indeks Inovasi Daerah untuk Provinsi Jawa Timur tergolong “sangat inovatif”, namun khusus

²⁵ Jawa Pos, “Skor Pelayanan Publik di Gresik Paling Rendah Se-Jawa Timur”, Artikel, Januari 2023, dalam: <https://www.jawapos.com/surabaya-raya/01433548/skor-pelayanan-publik-di-gresik-paling-rendah-sejawa-timur>

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Abdul Aziz Qomar, “Terus Berbenah, Pelayanan Publik Pemkab Gresik Raih Opini Kualitas Tinggi Dalam Penilaian Ombudsman RI Tahun 2023”, Artikel, Februari 2024, dalam: <https://klikjatim.com/terus-berbenah-pelayanan-publik-pemkab-gresik-raih-opini-kualitas-tinggi-dalam-penilaian-ombudsman-ri-tahun-2023/>

untuk Kabupaten Gresik skor Indeks Inovasi Daerahnya masih tergolong rendah, yakni 45,92, yang mana Gresik pada tahun 2023 masih menempati urutan ke 185 dari 415 kabupaten di seluruh Indonesia, atau peringkat ke-26 dari 29 Kabupaten di Jawa Timur. Meskipun masih tergolong kategori “inovatif”, namun skor indeks Kabupaten Gresik dalam hal inovasi daerah masih tertinggal jauh dengan beberapa kabupaten lain di Jawa Timur seperti Wonogiri yang menempati ranking 1 indeks inovasi nasional dengan skor 91,72; Situbondo, Banyuwangi dan Pamekasan yang masing-masing menempati peringkat ke-2, ke-3, dan ke-6 secara nasional. Adapun ranking indeks inovasi daerah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1.
Indeks Inovasi Daerah Beberapa Kabupaten di Jawa Timur²⁸

No.	Kabupaten	Skor	Ranking Nasional	Kategori
1	Wonogiri	91,72	1	Sangat Inovatif
2	Situbondo	87,11	2	Sangat Inovatif
3	Banyuwangi	86,94	3	Sangat Inovatif
4	Pamekasan	83,63	6	Sangat Inovatif
5	Sampang	68,09	16	Sangat Inovatif
6	Bondowoso	65,05	19	Sangat Inovatif
7	Ngawi	63,18	23	Sangat Inovatif
8	Trenggalek	62,76	24	Sangat Inovatif
9	Sidoarjo	62,08	27	Sangat Inovatif
10	Blitar	61,42	32	Sangat Inovatif
11	Malang	60,58	37	Sangat Inovatif
12	Jember	57,97	51	Inovatif

²⁸ Dihimpun dari Lampiran Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 400.10.11-6287 Tahun 2023 tentang Indeks Inovasi Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota Tahun 2023.

13	Lamongan	56,55	57	Inovatif
14	Pasuruan	54,99	72	Inovatif
15	Lumajang	54,60	76	Inovatif
16	Jombang	52,69	93	Inovatif
17	Bangkalan	52,03	98	Inovatif
18	Mojokerto	51,74	100	Inovatif
19	Madiun	50,944	113	Inovatif
20	Nganjuk	49,76	122	Inovatif
21	Bojonegoro	49,75	123	Inovatif
22	Probolinggo	48,49	143	Inovatif
23	Tuban	46,70	170	Inovatif
24	Pacitan	46,14	178	Inovatif
25	Kediri	46,06	179	Inovatif
26	Gresik	45,92	183	Inovatif
27	Ponorogo	44,52	202	Inovatif
28	Sumenep	43,23	214	Inovatif
29	Tulungagung	42,26	233	Inovatif

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Maka untuk memacu kinerja dan akselerasi pelayanan publik, mulai tahun 2014 seluruh pemerintah daerah diharapkan dapat membuat invensi (penemuan) dan inovasi (pembaruan) dalam sistem pelayanan publik di instansinya masing-masing. Misalkan, DPRD Jawa Tengah yang telah berhasil menciptakan sistem *e-legislasi*²⁹ untuk merespon kebutuhan

²⁹ Antara News, “Kemendagri apresiasi e-Legislati Sekretariat DPRD Jateng”, September 2021, dalam: <https://jateng.antaranews.co/berita/401646/kemendagri-apresiasi-e-legislasi-sekretariat-dprd-jateng>

Masyarakat untuk mengetahui Kinerja DPRD dalam penyusunan Perda agar lebih efektif dan efisien, dan transparan.

Selain itu, penerapan inovasi pelayanan publik di pemerintahan juga diwujudkan oleh beberapa daerah melalui berbagai aplikasi *e-governance*. Salah satu contohnya adalah *Surabaya Single Window* di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. Fitur ini merupakan *Surabaya Single Window* ditujukan untuk memudahkan masyarakat baik warga kota, warga asing maupun pelaku usaha yang ingin mengurus perijinan secara online di Surabaya³⁰. Selain inovasi penyelenggaraan layanan, ada juga inovasi dalam pengawasan pelayanan publik yang salah satunya diwujudkan dengan Layanan LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) untuk pengaduan masyarakat dan fitur-fitur lain dalam hal terjadi maladministrasi pelayanan publik.

Oleh karenanya inovasi pelayanan publik harus distimulasi dan difasilitasi oleh pemerintah daerah, seperti menyelenggarakan kompetisi inovasi di daerah, pemberian penghargaan dan melaksanakan berbagai pengembangan sistem pelayanan yang efisien dan mudah.

2. Kebutuhan Masyarakat dan Lembaga Pelayanan Publik

Di era digitalisasi saat ini, beberapa kebutuhan mendasar masyarakat akan layanan diantaranya adalah aksesibilitas dan kemudahan akses, otomatisasi layanan, inklusifitas layanan bagi kelompok rentan, Penggunaan teknologi terkini seperti AI, big data, dan blockchain untuk meningkatkan efisiensi dan keandalan layanan publik, bahkan inisiatif kota pintar (*smart city*) yang menggunakan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup warga kota. Selain itu masyarakat

³⁰ Miftakhul Farid, "IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA SURABAYA", Jurnal UNESA, Volume 01 Nomor 01 Tahun 2012.

butuh akses akan informasi sekaligus keamanan data pribadi dalam sistem pelayanan publik digital.

Meskipun teknologi digital menawarkan banyak potensi untuk meningkatkan pelayanan publik, berbagai tantangan masih perlu diatasi untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya. Pemerintah perlu bekerja keras untuk mengurangi kesenjangan digital, meningkatkan keamanan dan privasi data, serta memastikan bahwa layanan digital inklusif dan responsif terhadap kebutuhan semua warga negara.

Selain kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, insitusi penyelenggara layanan publik juga memiliki hambatan institusional dan operasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meski telah memiliki Mal Pelayanan Pubalik, namun seringkali kendala utama hadir dari aspek SDM. Kurangnya jumlah SDM terutama dalam penanganan pengaduan menajdi probelm utama lembaga khususnya di MPP yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu atap. Kemudian, masalah *big data* yang masih banyak belum terintegrasi dalam sistem pelayanan terpadu sehingga mempersulit petugas untuk menyelesaikan pelayanan, hingga masalah anggaran dalam pengembangan sistem pelayanan digital yang masih minim. Pembaharuan perda pelayanan pulik di Kabupaten Gresik nantinya diharapkan akan mengakselerasi pengembangan pelayanan publik terintegrasi berbasis digital, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik baik dari pemerintah dan korporasi.

BAB III

ANALISIS PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERKAIT

A. KESESUAIAN PERATURAN SECARA VERTIKAL

Bagian ini akan menguraikan beberapa peraturan perundang-undangan terkait dan terbaru dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah yang memberikan gambaran urgensi perombakan Peraturan Daerah Kabupaten Gresik tentang Pelayanan Publik. Beberapa diantaranya memang diluar pengaturan pelayanan publik, namun sangat berkaitan karena sifatnya sama-sama memberi perlindungan bagi masyarakat.

1. Undang-Undang Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009)

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah payung hukum utama terkait pelayanan publik yang hingga saat ini masih berlaku dan disusun untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Tujuan dari UU Pelayanan Publik adalah memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara Masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik; Meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik; dan Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur berbagai aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, mulai dari prinsip dasar, hak dan kewajiban, standar pelayanan, pengelolaan pengaduan, pengawasan, hingga sanksi. Dalam UU Pelayanan Publik, diatur terkait hak dan kewajiban bagi penyelenggara, organisasi penyelenggara, dan pelaksana layanan, serta hak dan kewajiban masyarakat. Hal ini menandakan bahwa sifat pelayanan publik adalah dua arah (timbang balik) antara pemerintah dan publik. Seluruh aturan pelaksana atau aturan delegasi dari pelayanan publik harus mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 karena UU Pelayanan Publik ini merupakan amanah dari UUD NRI 1945, untuk mewujudkan kesejahteraan sebagaimana tujuan negara yang dituangkan dalam pembukaan UUD NRI Tahun 1945.

2. Undang-Undang Pemerintah Daerah (UU No. 23/2014)

Desentralisasi adalah penyerahan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi. Dengan adanya desentralisasi ini, Pemerintah Pusat dapat melimpahkan wewenang pelayanan publik kepada Pemerintah Daerah. Pelimpahan wewenang kepada Pemerintahan Daerah memungkinkan untuk daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah wajib menjamin terlaksanakannya Pelayanan Publik, berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerahnya. Adapun asas-asas Pelayanan Publik menurut Undang-undang No. 23 tahun 2014 :

- Kepentingan umum,
- Kepastian hukum,
- Kesamaan hak,
- Keseimbangan hak dan kewajiban,
- Keprofesionalan,
- Partisipasif,
- Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif,
- Keterbukaan,
- Akuntabilitas,
- Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- Ketepatan waktu,
- Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pada undang-undang ini, Pemerintah Daerah diwajibkan untuk membangun Manajemen Pelayanan Publik yang sesuai dengan asas-asas Pelayanan Publik. Manajemen Pelayanan Publik yang dimaksud antara lain :

1. Pelaksanaan pelayanan,
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat,
3. Pengelolaan informasi,
4. Pengawasan internal,
5. Penyuluhan kepada masyarakat,

6. Pelayanan konsultasi;
7. Pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Dalam Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Publik dibutuhkan pendapat dan masyarakat, Pemerintah Daerah dapat membuat Forum Komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat pemangku kepentingan terkait.

Masyarakat wajib mendapatkan Informasi Pelayanan Publik melalui media dan tempat yang dapat diakses oleh masyarakat luas. Kewajiban ini wajib di tunaikan oleh Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. Informasi Pelayanan Publik ini dituangkan dalam Maklumat Pelayanan Publik Pemerintah Daerah yang telah ditandatangani oleh kepala daerah dan dipublikasikan kepada masyarakat luas. Maklumat Pelayanan Publik ini menjadi dasar Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik. Adapun Maklumat Pelayanan Publik tersebut paling sedikit memuat :

1. Jenis pelayanan publik yang disediakan,
2. Syarat, prosedur, biaya dan waktu,
3. Hak dan kewajiban pemerintah daerah dan warga masyarakat,
4. Satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan.

3. Undang-Undang PDP (UU No. 27 Tahun 2022)

Undang-Undang Republik Indonesia No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) mengatur tentang hak-hak individu dan kewajiban penyelenggara sistem elektronik dalam mengelola data pribadi. Meski UU PDP ini tidak mengatur nomenklatur dan hal-hal khusus terkait pelayanan publik, namun pelindungan data pribadi ini sangat berkaitan dengan pelindungan data pribadi masyarakat dalam sistem pelayanan digital. Pelayanan publik yang efektif dan efisien sering kali membutuhkan pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan data pribadi warga. Namun, penggunaan data ini harus diimbangi dengan langkah-langkah yang kuat untuk memastikan keamanan dan privasi data tersebut.

Untuk itu, dalam UU PDP, Data Pribadi sendiri didefinisikan sebagai data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau non-elektronik. Sedangkan Pelindungan Data Pribadi adalah keseluruhan upaya untuk melindungi Data Pribadi dalam rangkaian pemrosesan Data Pribadi guna menjamin hak konstitusional subjek Data Pribadi, termasuk pengguna layanan publik.

Pada Pasal 17 UU PDP diatur bahwa, Pemasangan alat pemroses atau pengolah data visual di tempat umum dan/ atau pada fasilitas pelayanan publik dilakukan dengan ketentuan:

- a. untuk tujuan keamanan, pencegahan bencana, dan/atau penyelenggaraan lalu lintas, dan pengumpulan, analisis, dan pengaturan Informasi lalu lintas;
- b. Harus menampilkan Informasi pada area yang telah dipasang alat pemroses atau pengolah data visual; dan
- c. tidak digunakan untuk mengidentifikasi seseorang.

Selain itu, diatur pula bahwa Pengendali Data Pribadi dan Prosesor Data Pribadi wajib menunjuk pejabat atau petugas yang melaksanakan fungsi Pelindungan Data Pribadi, khususnya dalam hal pemrosesan Data Pribadi untuk kepentingan pelayanan publik. Oleh karenanya dibentuk sebuah lembaga untuk melaksanakan fungsi sebagai lembaga perlindungan data pribadi. Lembaga ini ditetapkan oleh presiden dan bertanggung jawab langsung kepada presiden, dimana salah satu fungsi lembaga ini adalah sebagai pengawas serta penerima laporan tentang adanya pelanggaran Perlindungan data pribadi. Jadi, jika ada pelanggaran terkait dengan data pribadi, maka dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan UU PDP ini.

4. Undang-Undang Cipta Kerja (UU No. 6/ 2023)

Salah satu dari spirit UU Cipta Kerja adalah meningkatkan kemudahan berusaha dan pelayanan publik. *Omnibus Law* Cipta Kerja ini bertujuan memangkas alur birokrasi yang ada selama ini sehingga akan berdampak pada percepatan pelayanan publik. Percepatan pelayanan perizinan tentu akan berpengaruh pada Indeks Kemudahan Berusaha atau *Ease of Doing Business* (EoDB) di Indonesia dan akan membantu proses pemulihan ekonomi nasional pasca-pandemi Covid-19.

Pembangunan ekonomi dan kemudahan berusaha berkaitan erat dengan proses perizinan pelayanan publik yang efektif. Pada UU Cipta Kerja Pasal 349, disebutkan bahwa daerah dapat melakukan penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan serta daya saing daerah. Penyederhanaan layanan harus sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta kebijakan pemerintah pusat. Dalam hal ini, penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan publik di daerah dapat diatur melalui Peraturan Daerah.

Pelayanan Publik dapat disederhanakan dengan menggabungkan beberapa jenis pelayanan publik yang diamanatkan oleh ketentuan peraturan perundangan-undangan menjadi satu jenis pelayanan yang di dalamnya menampung/memuat substansi pelayanan yang digabungkan tersebut. Yang disebut sebagai Penyederhanaan Prosedur Pelayanan Publik adalah mengurangi dan/atau mengintegrasikan atau langkah-langkah pemberi layanan, sehingga mempermudah proses pemberian layanan kepada masyarakat. Wujud dari penyederhanaan ini adalah adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Daerah.

Pemerintah Daerah juga diharapkan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat mengefisiensikan dan menambah kecepatan pengelolaan Pelayanan Publik. Wujud dari pemanfaatan teknologi ini, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) telah mendorong terbangunnya Sistem Informasi Pelayanan Publik

(SIPP) di berbagai daerah. SIPP dinilai dapat menjadi jawaban atas tantangan pemerintah di era digital dalam rangka transformasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk informasi terintegrasi menuju satu data.

5. Perubahan Kedua Undang-Undang ITE (UU No. 1/2024)

UU ITE sendiri sejatinya telah mengalami dua kali perubahan sejak diundangkan, Pertama, perubahan menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yang menunjukkan dinamika dan keinginan masyarakat akan adanya penyempurnaan pasal-pasal UU ITE. Karena pemerintah wajib memberikan perlindungan kepentingan umum dari segala jenis gangguan penyalahgunaan Informasi Elektronik, Transaksi Elektronik, pencegahan perluasan penggunaan Informasi Elektronik yang dilarang sesuai dengan perundang-undangan.

Perubahan kedua UU ITE juga melengkapi materi yang meliputi identitas digital dalam penyelenggaraan sertifikasi elektronik (Pasal 13 (a)), perlindungan anak dalam penyelenggaraan sistem elektronik (Pasal 16 (a) dan Pasal 16 (b)), kontrak elektronik internasional (Pasal 18 (a)), serta peran pemerintah dalam mendorong terciptanya ekosistem digital yang adil, akuntabel, aman, dan inovatif (Pasal 40 (a)). Selain itu, Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 ini menjadi kebijakan besar untuk menghadirkan ruang digital yang bersih, sehat, beretika, produktif, dan berkeadilan, yang seringkali juga digunakan dalam pelayanan publik.

6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan dari Pemerintah. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 ini, disebutkan beberapa jenis pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh Pemerintah secara minimal. Disebutkan ada beberapa Pelayanan Dasar yang wajib Pemerintah lakukan untuk warga negaranya, antara lain :

1. Pendidikan,
2. Kesehatan,

3. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang,
4. Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman,
5. Ketentraman, Ketertiban, dan Perlindungan Masyarakat; dan
6. Sosial.

Untuk mewujudkan pelayanan dasar tersebut, diperlukan sebuah standar yang dapat mengukur keberhasilan berbagai pelayanan dasar tersebut, melalui SPM. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah standar yang ditetapkan oleh pemerintah untuk memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan akses terhadap layanan publik dasar yang memadai. SPM mencakup berbagai sektor pelayanan yang esensial bagi kehidupan masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, infrastruktur dasar, dan lainnya. Tujuan dari penerapan SPM adalah untuk menjamin kualitas dan keterjangkauan layanan publik yang sama di seluruh wilayah, sehingga tidak ada ketimpangan dalam penerimaan layanan dasar.

Sistem Pelayanan Minimal (SPM) adalah instrumen penting untuk memastikan bahwa semua warga negara mendapatkan akses yang adil dan memadai terhadap layanan publik dasar. Dengan menetapkan standar minimal, pemerintah berusaha meningkatkan kualitas, kesetaraan, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah sebuah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat diwajibkan juga menerima pelayanan secara elektronik ini. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang disingkat menjadi SPBE ini diharapkan meningkatkan kualitas dan kecepatan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. SPBE dilaksanakan berdasarkan asas-asas yaitu :

1. Efektivitas,

2. Keterpaduan,
3. Kestinambungan,
4. Efisiensi,
5. Akuntabilitas,
6. Interoperabilitas; dan
7. Keamanan.

Layanan SPBE terbagi menjadi dua, yaitu layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik. Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik adalah layanan SPBE yang mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintah di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Layanan publik berbasis elektronik merupakan Layanan SPBE yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

Beberapa pengaturan yang akan menjadi substansi perda pelayanan publik ini meliputi Arsitektur SPBE (Pasal 6–12) daerah; Peta Rencana SPBE (Pasal 13–19); Pembangunan Aplikasi Terpadu (Pasal 34–39); Keamanan SPBE (Pasal 40–41); Manajemen SPBE; dan Audit TIK: Audit Aplikasi, Audit Infrastruktur, Audit Keamanan.

8. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP)

Mal Pelayanan Publik adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik terdiri dari :

1. Pelayanan langsung,
2. Pelayanan secara elektronik,
3. Pelayanan mandiri, dan/atau

4. Pelayanan bergerak.

Pelayanan secara elektronik adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk interaktif antara Pelaksana dengan penerima pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Interaksi ini bisa secara tidak langsung yang di mediasi oleh teknologi. Kegiatan ini sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada penerima pelayanan.

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Pemantauan dan Evaluasi SPBE perlu dilakukan karena bertujuan sebagai ukuran capaian kemajuan perkembangan SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, dapat meningkatnya kualitas penerapan SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintah daerah, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Dalam Permenpan RB No. 59 Tahun 2020 ini diatur terkait evaluasi SPBE terutama terkait dengan tingkat kematangan sistem elektronik. PERMENPANRB 59/2020 menggunakan Konsep Penilaian Tingkat Kematangan Yang Sama, baik dalam kematangan pada kapabilitas proses maupun layanan.

Selain mengukur kematangan sistem SPBE, peraturan ini juga mengatur koordinasi proses bisnis di Pemda, dan koordinasi penerapan SPBE di Pemda. Hal ini sebagai pelaksanaan salah satu strategi rencana induk SPBE Nasional, yakni Integrasi Proses Bisnis Pelayanan Publik Pemda. Berbagai strategi yang bisa dilakukan oleh Pemda adalah:

- a. Pengembangan tisi kelembagaan yang saling terhubung;
- b. Pengembangan SOP layanan & kerjasama lintas instansi (*Business Process Re-Engineering*);
- c. *De-Bottlenecking*³¹ Regulasi;

³¹ *De-Bottlenecking* Regulasi adalah proses untuk mengidentifikasi, mengurangi, atau menghilangkan hambatan-hambatan dalam regulasi yang menghalangi efisiensi dan efektivitas operasional dalam berbagai sektor. Hambatan ini dapat berupa aturan yang berlebihan, tumpang tindih, atau yang tidak relevan lagi, sehingga

- d. Peningkatan kapasitas SDM sesuai tusi dan sertifikasi;
- e. Pemberdayaan SDM Ahli inter-sektoral dan lintas instansi;
- f. Penggunaan infrastruktur berbagi pakai;
- g. Pemanfaatan multy-channel teknologi;
- h. Analisa beban kerja dan perkiraan kebutuhan yang cermat; dan
- i. Integrasi data.

Oleh karenanya peraturan menteri ini mengamanatkan daerah untuk membentuk TIM KOORDINASI SPBE PEMDA, yang dikepalai Sekretaris Daerah. Dimana tusi dari Sekretaris Daerah adalah mengkoordinasikan penerapan SPBE di daerah; mengkoordinasikan layanan pemerintahan; mengkoordinasikan SPBE dengan instansi pusat dan pemda lain. Sedangkan yang menjadi wakil tim koordinasi SPBE adalah Dinas KOMINFO, yang bertugas mengelola arsitektur SPBE; mengoordinasikan pembangunan aplikasi dan infrastruktur TIK; dan melaksanakan manajemen aset TIK dan layanan. Dalam hal ini, kepala pemda harus menyampaikan kebutuhan layana SPBE Pemda, dan mengelola sistem SPBE tersebut.

10. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Maksud dari Peraturan Menteri ini adalah upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai indeks pelayanan publik. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang di singkat PEKPPP bertujuan untuk memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan, mendapatkan nilai IPP, melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala, dan memberikan penghargaan kepada Pembina, Penyelenggara, dan/atau Lokus yang berprestasi.

mengakibatkan birokrasi yang lambat dan inefisien. Tujuan dari de-bottlenecking regulasi adalah untuk menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi pertumbuhan ekonomi, investasi, dan inovasi

B. KESESUAIAN PERATURAN SECARA HORIZONTAL

Harmonisasi horizontal adalah proses penyelarasan dan penyatuan aturan, kebijakan, dan prosedur di antara berbagai institusi atau entitas yang berada pada tingkat yang sama, untuk memastikan konsistensi, mengurangi tumpang tindih, dan meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab aparatur. Beberapa peraturan daerah yang berkaitan dengan perubahan perda ini nantinya adalah:

1. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik

Salah satu perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur tentang pelayanan publik yang lama adalah tujuan Peraturan Daerah itu sendiri yang ditambahkan dengan mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik terintegrasi berbasis elektronik. Pada Bab IV disebutkan bahwa Pemerintah Provinsi wajib mengembangkan Pelayanan Publik terintegrasi berbasis elektronik. Pelayanan Publik terintegrasi berbasis elektronik ini dilaksanakan pada MPP yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten/dan Kota.

Masyarakat juga dituntut untuk mengawasi dan ikut serta dalam pelayanan publik terintegrasi berbasis elektronik. Masyarakat dapat menyatakan pendapatnya dalam hal pengembangan pelayanan publik terintegrasi berbasis elektronik. Masyarakat juga diharapkan menerima layanan terintegrasi berbasis elektronik ini sebagai bentuk partisipasi dalam pelayanan publik. Perda ini dapat menjadi landasan penyelarasan Perda Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik untuk mengatur pelayanan publik yang sama dalam *scope* kabupaten.

2. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pedoman Pembentukan Perundang-Undangan Daerah

Peraturan daerah ini pada dasarnya dibuat sebagai upaya penyeragaman prosedur penyusunan perundang-undangan daerah secara

terencana, terpadu, dan terkoordinasi. Dalam menjalankan kewenangan di daerah pembentukan perundang-undangan Daerah merupakan instrumen dalam penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah. Pemerintah Daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan (pasal 18 ayat (6) UUD 1945).

Segala perbuatan yang dilakukan oleh subyek hukum harus didasarkan pada hukum sebagai perwujudan dasar Negara yang menyatakan bahwa Negara Indonesia berdasar atas hukum.

Dalam Peraturan Daerah ini dijelaskan tentang Hierarki Peraturan Perundang-Undangan daerah yang terdiri atas

- Peraturan Daerah;
- Peraturan Bupati;
- Peraturan Bersama Bupati;
- Keputusan Bupati;
- Peraturan Desa;
- Peraturan Kepala Desa;
- Peraturan Bersama Kepala Desa; dan
- Keputusan Kepala Desa.

Jenis Peraturan Perundang-undangan Daerah selain diatas mencakup peraturan atau keputusan yang ditetapkan oleh DPRD, SKPD, Badan Usaha Milik Daerah yang dibentuk dengan Peraturan Daerah atau Peraturan Bupati atas perintah Perundang-undangan Daerah, dan Peraturan Badan Permusyawaratan Desa, Keputusan Badan Permusyawaratan Desa dan/atau yang setingkat. Peraturan Perundang-undangan Daerah tersebut diakui keberadaannya dan mempunyai kekuatan hukum mengikat sepanjang diperintahkan oleh Peraturan Perundang-undangan Daerah yang lebih tinggi atau dibentuk berdasarkan kewenangan

3. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan *Smart City*

Smart city adalah sebuah konsep perkotaan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, kualitas hidup, dan keberlanjutan lingkungan di dalamnya. Tujuan utama dari konsep smart city adalah menciptakan lingkungan perkotaan yang lebih pintar, inklusif, dan berkelanjutan dengan memanfaatkan berbagai solusi teknologi untuk menanggulangi berbagai tantangan perkotaan.

Menurut Perda ini, *Smart City* (Kabupaten cerdas) adalah pengelolaan Daerah berkelanjutan dan berdaya saing untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang lebih aman, lebih mudah, lebih sehat, dan lebih makmur dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi inovasi yang diarahkan untuk perbaikan kinerja, meningkatkan efisiensi, dan melibatkan partisipasi masyarakat (Pasal 1 angka 8). Selain itu, diatur juga tentang tata kelola Pemerintahan Cerdas (*Smart Governance*), yakni tata kelola pemerintahan yang menghasilkan proses bisnis lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif dan selalu melakukan perbaikan.

Smart City ini terfokus pada tata kelola pemerintahan, pencitraan, kinerja ekonomi, tata ruang, penduduk, transportasi, ketertiban, kesehatan, pendidikan, literasi, sosial, tenaga kerja, energi, lingkungan hidup dan desa. Daerah dalam pengaturan ini wajib mengontrol, menghubungkan dan mengintegrasikan infrastruktur fisik, infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, infrastruktur sosial budaya dan dunia usaha untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta pengelolaan Daerah ini didukung dengan *Digital Transformation* sesuai dengan perkembangan teknologi.

Smart City Gresik ini diselenggarakan dengan mematuhi prinsip atau asas inklusif; proaktif; beradaptasi; berkelanjutan; *human-centric*; memelihara; transparan; aman; inovasi; kreatif; interoperabilitas; kompatibilitas; dan integrasi (Pasal 6). *Smart City* ini dilaksanakan melalui Tata Kelola Pemerintahan Cerdas (*Smart Governance*); Pencitraan Daerah Cerdas (*Smart Branding*); Ekonomi Cerdas (*Smart Economy*); Kehidupan Cerdas (*Smart*

Living); Masyarakat Cerdas (Smart Society); dan Lingkungan Hidup Cerdas (Smart Environment), yang hampir keseluruhannya tergantung pada tata kelola pelayanan publik yang cerdas dan efisien.

Aspek pelayanan publik pintar yang dapat diadopsi dalam perda pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan cerdas adalah berbagai upaya berikut:

- a. melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu;
- b. melaksanakan perbaikan secara berkelanjutan atas kinerja pelayanan publik melalui rekayasa ulang proses bisnis yang efektif, efisien, dan komunikatif, serta optimalisasi sistem pelayanan publik daring yang terintegrasi dan transparan;
- c. mengoptimalkan penerapan dan pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan fokus pada pengintegrasian data, interoperabilitas dan kompatibilitas sistem menggunakan teknologi yang terjamin keberlangsungannya;
- d. menyediakan sumber daya manusia dengan kuantitas dan kualitas yang memadai kebutuhan pelayanan publik;
- e. meningkatkan keterlibatan sinergi masyarakat dan pemerintah dalam perencanaan, sosialisasi, dan pelaksanaan Pengambilan kebijakan publik dengan mengutamakan pada aspek yang memberikan dampak positif bagi masyarakat melalui mekanisme mendengarkan aspirasi masyarakat secara berkesinambungan;
- f. penerapan konsep Tata Kelola Pemerintahan Cerdas (Smart Governance) lainnya sesuai perkembangan teknologi dan kebutuhan layanan publik di masyarakat;
- g. menerapkan sistem satu data yang terbuka, lengkap, akurat, dan terstandarisasi, dengan melibatkan pemangku kepentingan selaku wali data dan memperhatikan aspek keamanan informasi dalam hal kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan, dalam menunjang pelayanan

publik dan aparatur serta peningkatan kualitas analisa pengambilan keputusan atau kebijakan; dan

- h. Penyediaan Sistem informasi peraturan/kebijakan pemerintah Daerah yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah.

BAB IV

LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS DAN YURIDIS

A. LANDASAN FILOSOFIS

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip kesejahteraan sosial dan nilai-nilai moral yang dijunjung tinggi. Kedua prinsip ini terdapat dalam pembukaan UUD NRI Tahun 1945 sebagai konstitusi Indonesia. Pertama, prinsip kesejahteraan sosial merupakan salah satu tujuan negara dalam alinea keempat. Sedangkan nilai-nilai moral yang dimaksud adalah Pancasila substansi pembukaan UUD NRI Tahun 1945 alinea terakhir. Pancasila sebagai pandangan hidup bangsa dan sebagai dasar negara juga secara jelas mengamanatkan bahwa negara mempunyai tanggung jawab untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum.

Untuk mencapai tujuan tersebut, salah satunya adalah melalui tata kelola pemerintah yang baik (*Good Governance*), dan dalam mewujudkan *good governance*³² diperlukan peran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sehingga tercipta sistem administrasi pemerintahan yang baik dan terstruktur. Konsep sistem administrasi pemerintahan yang baik, terintegrasi dan terstruktur ini di sebut *electronic Government (e-government)*.

Disisi lain, dewasa ini pemanfaatan media TIK telah menjadi kebutuhan sehari-hari dan penggunaannyapun semakin meluas dengan hadirnya teknologi smartphone, internet dan website. Hampir semua lini aktifitas masyarakat membutuhkan peran TIK tak terkecuali proses bisnis/pelayanan

³² *Good governance* sebagai istilah yang diciptakan oleh *world bank* merupakan konsep yang merujuk pada tata kelola pemerintahan yang baik, yang melibatkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efektivitas, efisiensi, keadilan, dan supremasi hukum. *Good governance* bertujuan untuk memastikan bahwa kekuasaan dikelola secara etis dan bertanggung jawab, dengan fokus pada kesejahteraan masyarakat. Bayu Kharisma, "Good Governance Sebagai Suatu Konsep Dan Mengapa Penting Dalam Sektor Publik Dan Swasta (Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan)", *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 19, No. 1, Februari 2014, p. 9-30, pp. 11.

dilembaga pemerintah. Terkait dengan pelayanan, pasal 34 UUD 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Konsep pelayanan inilah yang dapat dipermudah dengan peran TIK. Pelayanan dimaksud tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, namun juga pihak pemerintah daerah bahkan pihak swasta dan masyarakatpun terlibat.

Berdasarkan kondisi diatas, maka e-government merupakan salah satu pengejawantahan dari UUD 1945 dan Pancasila dalam hal penyediaan fasilitas pelayanan umum yang layak bagi warganya, peningkatan kesejahteraan masyarakat dan terutama melalui peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

B. LANDASAN SOSIOLOGIS

Salah satu dari prinsip dasar dalam *E- Governance* yang sangat penting bagi masyarakat adalah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung demokrasi dalam pelayanan publik. Dalam e-governance, pemerintah dapat menjadi *Bridge the digital divide*, atau jembatan penghubung dengan masyarakat dalam memperkenalkan teknologi baru dan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

Pada tataran sosiologis, Pound mengatakan bahwa hukum dapat berfungsi sebagai *the tools of social control and social engineering*³³. Artinya hukum dapat menjadi alat/sarana pengawasan sekaligus rekayasa sosial. Dalam pemikirannya ia menyatakan bahwa hukum yang bersifat mengikat, memaksa, dan memberi sanksi mampu mengubah perilaku masyarakat³⁴. Kaitannya konsep ini dengan e-governance adalah sebuah pelayanan digital pasti membutuhkan regulasi yang memastikan akses masyarakat terhadap informasi publik yang relevan, sehingga meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu dalam hal Pemantauan dan

³³ Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1990.

³⁴ Harpani Matnuh, "Law as a Tool of Social Engineering", Article, *Proceedings of the 1st International Conference on Social Sciences Education - "Multicultural Transformation in Education, Social Sciences and Wetland Environment"* (ICSSE 2017), Atlantis Press, 2018, hal.119.

Penegakan, pemerintah harus memastikan adanya mekanisme pemantauan dan penegakan hukum terhadap pelaksanaan *e-governance* untuk memastikan akuntabilitas dan kepatuhan terhadap regulasi.

Adanya transparansi dan pemantauan dalam pelayanan publik tidak hanya sebagai alat kontrol, tapi juga sarana pemaksa bagi masyarakat yang kurang sadar akan haknya dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan transparan. Misalnya, masyarakat memiliki hak untuk dilibatkan dalam penyusunan standar pelayanan, karena standar pelayanan berlaku keluar (eksternal) untuk masyarakat. Berbeda dengan SOP yang berlaku kedalam (internal). Dalam standar pelayanan itu juga diatur mengenai kompensasi jika layanan tidak sesuai dengan standarnya. Pengaturan semacam ini dapat mencegah adanya maladministrasi dalam layanan publik.

Selain itu, masyarakat juga memiliki hak untuk melakukan pengaduan dan menerima informasi terkait dengan tindak lanjut pengaduan. Oleh sebab itu, penyelenggara harus mempublikasikan saran pengaduan, syarat dan prosedur, petugas, hingga nomor/.email pengaduan yang bisa diakses baik online dan offline. Seluruh pengaturan ini menjamin hak-hak masyarakat bisa terpenuhi melalui pelayanan publik yang akuntabel. Sekaligus sebagai upaya untuk merespon kebutuhan masyarakat yang sangat beragam dan senantiasa berkembang sepanjang masa.

C. LANDASAN YURIDIS

Dalam UUD 1945 pasal 28F dijelaskan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Disini sudah tergambar bahwa tata kelola informasi, komunikasi dan teknologinya telah diisyaratkan dan diamanatkan oleh UUD 1945. Lahirnya Undang Undang (UU) No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (UU Pemda) telah memperjelas tentang hak dan kewenangan pemerintah daerah dalam mengelola daerah, termasuk

didalamnya adalan pengelolaan egovernment. Dalam UU tersebut secara jelas dinyatakan bahwa Pemerintah Daerah provinsi mempunyai kewenangan dalam pengelolaan *e-government* di lingkup pemerintah daerah provinsi, sehingga perlu dibentuk Peraturan Daerah tentang *e-government*.

Selain UUD NRI Tahun 1945 dan UU Pemda, peraturan daerah ini didassarkan pada peraturan-peraturan berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
- 2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 3) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 4) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- 5) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 6) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan
- 7) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
- 8) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang
- 9) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara
- 10) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- 11) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
- 12) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal
- 13) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
- 14) Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah
- 15) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 16) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- 17) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- 18) Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional
- 19) Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2023 tentang Percepatan Transportasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional
- 20) Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 21) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah
- 22) Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 23) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan

Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

- 24) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- 25) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik
- 26) Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 27) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik
- 28) Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pedoman Pembentukan Perundang-Undangan Daerah
- 29) Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan *Smart City*

BAB V
ARAH, SASARAN, JANGKAUAN DAN RUANG LINGKUP MATERI
PERATURAN

A. ARAH PENGATURAN

Arah pengaturan dalam Perda Kabupaten Gresik tentang Pelayanan Publik ini adalah untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat khususnya dengan menyelenggarakan SPBE dan inovasi pelayanan publik. Beberapa hal krusial dari pengaturan utama Perda tentang Pelayanan Publik ini antara lain:

- 1) Penetapan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai dasar pengukuran akuntabilitas kinerja pelaksana.
- 2) Perluasan partisipasi masyarakat terutama dalam hal penyusunan SP.
- 3) Memaksimalkan layanan pengaduan.
- 4) Mewujudkan pelayanan inklusif untuk kelompok rentan.
- 5) Mewujudkan efisiensi dan efektifitas SPBE, dalam sistem pelayanan publik terintegrasi elektronik baik yang melalui PTSP dan MPP.
- 6) Mengakselerasi peningkatan layanan melalui penyelenggaraan inovasi pelayanan publik di daerah.
- 7) Mengoptimalkan koordinasi dan supervisi terhadap organisasi penyelenggara layanan.

B. SASARAN DAN JANGKAUAN

Pengaturan pelayanan publik di daerah ini bersifat mutual/ timbal balik, yakni *top down* dari pemerintah kepada masyarakat berupa layanan, serta *bottom up*, yakni dari masyarakat untuk pemerintah. Berupa segala masukan mengenai standar pelayanan, pengaduan hingga

pengembangan layanan. Oleh karenanya perda ini menyasar pemerintah daerah Kabupaten Gresik sebagai penyelenggara layanan, organisasi penyelenggara, pelaksana layanan, masyarakat, termasuk didalamnya masyarakat rentan yang memiliki hak mendapatkan layanan secara adil dan merata. Sasaran lain dari perda ini selain perangkat daerah (pemerintah) yang menjadi penyelenggara layanan antara lain BUMN/ BUMD, swasta, dan lembaga independen daerah yang dibentuk secara khusus untuk menyelenggarakan layanan tertentu oleh Bupati. Seluruh pihak ini harus mematuhi segala ketentuan, termasuk menghormati hak dan kewajiban semua pihak yang dijelaskan rinci pada perda ini.

C. RUANG LINGKUP MATERI MUATAN

Adapun ruang lingkup materi muatan perda pelayanan publik ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.1. Ruang Lingkup dan Materi Muatan Peraturan Daerah

BAB	Judul	Dasar Hukum dan/atau Penjelasan
I	KETENTUAN UMUM	Pada ketentuan umum ini berisi tentang istilah-istilah yang dipakai dalam Peraturan Daerah ini. Termasuk didalamnya memuat penafsiran otentik dari beberapa istilah yang belum diatur dalam peraturan Daerah No. 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik, seperti istilah MPP, SOP, kode etik pelayanan publik, forum konsultasi publik, SPBE, dan inovasi pelayanan publik.
II	MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP	Bab ini berisi tentang maksud dan tujuan dari Peraturan Daerah tersebut. Pada bab ini juga berisi ruang lingkup Peraturan Daerah ini. Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemenuhan hak-hak Masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Serta tujuan penting dibuatnya peraturan baru dibidang pelayanan publik ini adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik terintegrasi berbasis elektronik di daerah.
III	SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK	Bab ini berisi tentang bentuk organisasi serta hubungan antar organisasi di daerah berkaitan penyelenggaraan pelayanan publik. Diantaranya mengatur tentang pembina dan penanggungjawab layanan publik, organisasi penyelenggara, dan evaluasi pelaksana pelayanan sesuai ketentuan perundang-undangan. Bab ini mengatur pula

		tentang hubungan antar organisasi penyelenggara, sebab pelayanan publik salah satu prinsipnya diselenggarakan secara koordinatif.
IV	HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN	Berisi tentang hak, kewajiban dan larangan bagi penyelenggara, pelaksana, dan masyarakat dalam hal Pelayanan Publik.
V	PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK	Berisi tentang tata cara Penyelenggaraan Pelayanan Publik mulai sebelum hingga sesudah pelaksanaannya. Bab ini memuat hal-hal substansial dalam pelayanan, diantaranya kewajiban penyelenggara untuk menyusun standar pelayanan yang penyusunannya melibatkan masyarakat, SOP, maklumat pelayanan, kode etik pelayanan di tiap organisasi penyelenggara, SIPP, platform dan petugas pengaduan, pengelolaan sarpras layanan, pengawasan penyelenggaraan pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja.
VI	PELAYANAN KHUSUS	Bab ini berisi ketentuan pelayanan bagi masyarakat rentan, sepertipenyandang disabilitas/ berkebutuhan khusus; lanjut usia; wanita hamil atau ibu menyusui; anak; korban bencana; pekerja migran dan kelompok rentan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Adapun bentuk-bentuk layanan khusus ini dapat berupa penyediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas khusus; kemudahan prosedur pelayanan; keringanan dan/atau pembebasan biaya layanan; pendampingan terhadap pelaksanaan pelayanan dan pengaduan; dan bentuk layanan khusus lainnya sesuai kebutuhan kelompok rentan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan.
VII	PELAYANAN PUBLIK TERINTEGRASI BERBASIS ELEKTRONIK	Bab ini berisi tentang penerapan Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik sebagai bentuk usaha Penyelenggara Pelayanan Publik melakukan inovasi untuk mempercepat, memudahkan dan penyederhanaan pelaksanaan layanan di daerah. Penyelenggaraan SPBE ini tentunya disesuaikan dengan peta jalan dan arsitektur SPBE daerah.
VIII	MAL PELAYANAN PUBLIK	Berisi tentang pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Gresik dan evaluasi dalam pelaksanaannya. Dalam bab ini juga diatur tentang sumber pendanaan MPP, dan juga penyediaan SDM MPP khususnya pada unit pengaduan. Sebab, pada praktiknya di MPP seringkali kekurangan SDM dalam menanggapi keluhan dan aduan dari pengguna layanan. Sedangkan SDM di DPMPSTSP serta ruang lingkup tugasnya terbatas untuk menangani pengaduan di MPP untuk seluruh sektor layanan.
IX	INOVASI PELAYANAN PUBLIK	Berisi tentang tujuan dan fungsi inovasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. Inovasi ini meliputi penciptaan; pengembangan; dan pelembagaan. Pembina Pelayanan Publik dapat memberikan penghargaan kepada

		Penyelenggara Inovasi di Daerah sesuai dengan kriteria yang berlaku.
X	PERAN SERTA MASYARAKAT	Bab ini berisi tentang keikutsertaan masyarakat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. Peran ini diantaranya peran dalam merumuskan standar Pelayanan Publik; meningkatkan kemandirian, keberdayaan Masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; menumbuhkan peran serta dan responsif Masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik.
XI	SANKSI	Berisi tentang ketentuan bahwa pelanggaran dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bab ini memang tidak menjelaskan secara rinci. Karena urusan pelayanan publik merupakan urusan dasar pemerintah daerah, oleh karenanya segala pelanggaran terhadap perda ini baik yang berupa pelanggaran administratif hingga pelanggaran pidana seperti penyalahgunaan wewenang dan korupsi, maka akan dikenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku. Pelanggaran-pelanggaran ini sangat kasuistik, Jika ada pelanggaran administratif, dimana pelaksana layanan tidak menaati kode etik dan menghambat pelayanan khusus, maka sanksi administratif dalam UU ASN dapat diberlakukan. Jika organisasi penyelenggara tidak menyusun standar pelayanan, SOP, maklumat dll, maka organisasi penyelenggaraan akan dibina oleh pembina pelayanan publik. Namun, jika ada unsur penyalahgunaan wewenang dalam jabatan pelaksana pelayanan, atau bahkan kasus gratifikasi dan korupsi, maka akan dikenai sanksi pidana sesuai UU Tipikor.
XII	KETENTUAN PERALIHAN	Ketentuan peralihan berisi mengenai status hukum terkait peraturan perundang-undangan turunan dari perda lama yang hingga saat ini masih berlaku. Tujuannya untuk memberi kepastian hukum terhadap keberlakuannya setelah perda ini disahkan. Bab ini menentukan bahwa Pada saat Peraturan Daerah ini berlaku, semua peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah Kabupaten Gresik tentang Pelayanan Publik dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dan wajib disesuaikan Peraturan Daerah ini. Selain itu, Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.
XIII	KETENTUAN PENUTUP	Bab ini berisi perintah pencabutan perda lama, yakni Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik, serta perintah pengundangan.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Pelayanan publik dalam konteks negara kesejahteraan (*welfare state*) menjadi tanggung jawab dari pemerintah sebagai personifikasi negara, baik itu pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) atau *e-governance* kemudian menjadi refleksi dari upaya pemerintah dan masyarakat untuk beradaptasi terhadap perkembangan dunia digital dengan terus menggabungkan inovasi teknologi dengan prinsip-prinsip pelayanan publik untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih inklusif, efisien dan responsif terhadap kebutuhan seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik sejatinya telah memiliki instrumen hukum berupa Peraturan Daerah (Perda) tentang Pelayanan Publik, yakni Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013. Namun, beberapa aspek digitalisasi dan inovasi pelayanan publik belum menjadi materi muatan penting didalamnya.

Oleh karena itu, dalam rangka mengatur kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik berbasis elektronik di daerah, serta untuk menyesuaikan dengan perkembangan peraturan perundang-undangan ditingkat pusat, maka perlu dilakukan pembaharuan peraturan pelayanan publik di Kabupaten Gresik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Daerah, dengan mencabut Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik

B. REKOMENDASI

Berdasarkan dari analisis normatif dan empirik dalam penelitian naskah akademik ini, rekomendasi yang paling memungkinkan adalah dengan mencabut Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik, dikarenakan lebih dari 50% materi muatannya berubah. Selain itu, pemerintah Kabupaten Gresik harus menata ulang kelembagaan dan pengawasan pelayanan publik, khususnya sistem layanan berbasis elektronik yang terkait dalam Mal Pelayanan Publik (MPP). Pemerintah daerah dapat membuka MPP baru yang menjangkau masyarakat di daerah-daerah terpencil sehingga pelayanan publik lebih efektif dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz Qomar, "Terus Berbenah, Pelayanan Publik Pemkab Gresik Raih Opini Kualitas Tinggi Dalam Penilaian Ombudsman RI Tahun 2023", Artikel, Februari 2024, dalam: <https://klikjatim.com/terus-berbenah-pelayanan-publik-pemkab-gresik-raih-opini-kualitas-tinggi-dalam-penilaian-ombudsman-ri-tahun-2023/>
- Agus Ferdinand, "Menelaah Beda Keluhan dan Pengaduan", Artikel, dalam: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menelaah-beda-keluhan-dan-pengaduan>
- Andi Fitriyani, "ANALISIS FUNGSI PUBLIC RELASI DAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO UMUM DAN HUMAS KANTOR GUBERNUR MALUKU", *MEDIASI*, Vol. 9, No. 2, Januari-Desember 2015, hlm. 57-72 (57).
- Antara News, "Kemendagri apresiasi e-Legislati Sekretariat DPRD Jateng", September 2021, dalam: <https://jateng.antaranews.co/berita/401646/kemendagri-apresiasi-e-legislasi-sekretariat-dprd-jateng>
- Asep Deni, *Perilaku Organisasi Industri 5.0*, Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- Badan Pusat Statistik, *Kabupaten Gresik Dalam Angka 2023*, Gresik: BPS Kabupaten Gresik, 2023,
- Bayu Kharisma, "Good Governance Sebagai Suatu Konsep Dan Mengapa Penting Dalam Sektor Publik Dan Swasta (Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan)", *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 19, No. 1, Februari 2014, p. 9-30.
- Bruce Ackerman, "The New Separation of Powers", *Harvard Law Review*, Vol. 113, No. 3, January 2000.
- Christophe Golay and Melik Özden, *THE RIGHT TO HOUSING: A Fundamental Human Right Affirmed By The United Nations And Recognized In Regional Treaties And Numerous National Constitutions*, US: Human Rights Programme of the Europe-Third World Centre (CETIM). Available on: <https://www.cetim.ch/legacy/en/documents/bro7-log-A4-an.pdf>
- Gabrielle, "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Marketing Dan Hrd Pt Cahaya Indo Persada", *Jurnal AGORA*, Vol 6. No. 1. 2018.
- H.A.S. Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*, Jakarta: PT. Bumi Akasara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Harpani Matnuh, "Law as a Tool of Social Engineering", Article, *Proceedings of the 1st International Conference on Social Sciences Education - "Multicultural Transformation in Education, Social Sciences and Wetland Environment"* (ICSSE 2017), Atlantis Press, 2018.
- <https://bapenda.jatimprov.go.id/p/e-samsat>
- Ida Surya, "HARMONIZATION OF LEGAL REGULATIONS IN REALIZING GOOD GOVERNMENT", *Jurnal Kompilasi Hukum*, Volume 8, No. 2, Desember 2023. Doi: <https://doi.org/10.29303/jkh.v8i2.142>

- Jawa Pos, “Skor Pelayanan Publik di Gresik Paling Rendah Se-Jawa Timur”, Artikel, Januari 2023, dalam: <https://www.jawapos.com/surabaya-raya/01433548/skor-pelayanan-publik-di-gresik-paling-rendah-sejawa-timur>
- Jerry Walo, et.all, *Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan, dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*, Jakarta: Bina Praja Press, 2021
- Kun Nanda K, “TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK INDONESIA”, Artikel, dalam: https://yogyakarta.bpk.go.id/wp-content/uploads/2023/03/1.-Transformasi-Pelayanan-Publik_koreksi-Binbangkum-ok.pdf,
- Miftakhul Farid, “IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI SURABAYA SINGLE WINDOW DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA SURABAYA”, Jurnal UNESA, Volume 01 Nomor 01 Tahun 2012.
- Muhamad Mu’iz Raharjo, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2021.
- Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), Available on: https://jipp.pemalangkab.go.id/referensi/20180220_06_SIPP_sinergi_ikitas.pdf.
- Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1990.
- Sukarwo, (2007), “Pengalaman Reformasi Birokrasi Di Jawa Timur Kendala dan Inovasi”, *Makalah*, disampaikan pada forum dialog Perencanaan Pembangunan Hukum Nasional Bidang Hukum Administrasi Negara, diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional, di Hotel JW Marriott Surabaya, tanggal 14 s/d 16 Mei 2007.
- Suhartoyo, “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) “, *Administrative Law & Governance Journal*, 1 (Maret, 2019).
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh, Yogyakarta: Andi Offset, 2009.