PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH PROPINSI JAWA TIMUR
NOMOR 11 TAHUN 2005
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK
DI PROPINSI JAWA TIMUR

I. PENJELASAN UMUM

1. Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di Propinsi Jawa Timur secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik *(public service)* yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang balk (good *govemance).* Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayan-peiayan publik (public *seivicer)* yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru *(the new paradigm)* berubahnya birokrasi sebagai *pangreh* menjadi *abdi* alias pelayan masyarakat. Untuk itulah Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur secara jelas hendak, meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik *civil servants* yang berposisi sebagai pengabdi rakyat. Konstalasi demikian secara yuridis lazimnya menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan-hubungan dinas publik. Pada tataran demikian pelayan publik terkualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat.
2. Kehendak kolektif untuk membangun pelayanan publik yang mengimplementasikan pnnsip-pnnsip *good governance* dengan tingkat profesionalitas tinggi tentunya mutlak diformulasikan dalam bentuk hukum Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur sebagai bagian dari peraturan perundang-undangan di negara hukum Republik Indonesia atas dasar Pasal 1 ayat (3) UUD 1945. Perangkat hukum dalam takaran Ilmu hukum yang berupa peraturan perundangundangan diagendakan untuk merealisir apa yang diinginkan pembentuknya. Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 90 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Peru ndang-undang mendefinisikan bahwa peraturan perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang dibentuk oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang dan mengikat secara umum. Dalam negara hukum *(rechisstaat)* penyusunan peraturan perundang-undangan merupakan bagian dari aktivitas teknologi-hukum dalam rangka memberikan rambu perilaku subyek hukum. Sebagai bagian dari pembentukan hukum Peraturan Daerah berrnuatan "norma hukum" yang berorientasi pada kepentingan publik yang akan berfungsi untuk membenkan "payung hukum" setiap aktivitas pelaku hukum untuk merealisir "cita-vita dasar pelayanan publik" yang hendak diatumya.

Dengan demikian, Peraturan Daerah ini secara praktisadalah produk dari kebijakan pembentuknya yang hendak menjadikan pelayanan publik yang benar-benar merakyat(demi rakyat). Secara filosofis Peraturan Daerah ini pun dibuat bukan untuk peraturan itu sendiri, tetapi juga masyarakat luas. Apalagi dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang - undangan telah ditentukan bahwa materi 367 muatan peraturan perundang-undangan mengandung asas: pengayoman, kemanusiaan, kebangsaan, kekeluargaan, kenusantaraan, bhinneka tunggal ika, keadilan, kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan, ketertiban dan kepastian hukum, dan atau keseimbangan, keserasian, dan keselarasan.

3. Hal tersebut menandakan bahwa pembentukan Peraturan Daerah inl berupaya semaksimal mungkin untuk mendasarkan pada pemikiran dan argumentasi keilmuan maupun praktek hukum demi terbangunnya pelayanan publik yang berwawasan kerakyatan serta kepemerintahan secara seimbang dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk penyelenggaraan pelayanan publik guna menciptakan masyarakat sejahtera, adil dan makmur, secara sosial, ekonomi, politik dan budaya serta pemberian otonomi yang luas kepada daerah sebagai prasarat utamanya. Tujuan ini dapat dicapai melalui peningkatan pelayanan publik yang diatur dalam kebijakan daerah berupa peraturan hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pernerintah dewasa ini masih ditemukan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.
   Mengingat salah satu fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat maka pernerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

5. Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Pelayan publik harus herani mengubah paradigmanya dari mental *pangreh* menjadi *pamong,* yaitu dari penguasa menjadi pelayan.

6. Suatu pemerintahan akan berjalan dengan balk apabila dikontrol oleh kekuatan-kekuatan politik atau organisasi massa. Namun, bila kekuatan-kekuatan politik dan organisasi massa tersebut kurang mampu menjalankan fungsi-fungsi artikulasi dan agregasi kepentingan masyarakat, apalagi bila tidak ditunjang dengan adanya proses pengambilan keputusan (rule *making)* dan pengontrolan pelaksanaan keputusan yang balk, maka hal ini bisa mengakibatkan kekuasaan birokrasi menjadi semakin besar.

   Bila kekuasaan birokrasi lebih besar, akan memungkinkan aparat birokrasi dapat dengan leluasa mengendalikan lingkungan luar birokrasi, sehingga dapat mengokohkan kedudukannya dalam tatanan organisasi pemerintahan negara. Oleh karena itu, perlu adanya alat pengendali bagi aparat birokrasi dalam menggunakan kekuasaannya, yang tidak saja bersifat normatif dan legalistik. Alat pengendali ini antara lain berupa pembudayaan disiplin kerja dan pengawasan melekat, fungsionalisasi unit-unit kerja, revitalisasi pegawai dengan memberikan motivasi kerja yang memadai, pembenahan etika kerja, dan sebagainya, termasuk penerapan pengadilan tata usaha negara secara benar dan

profesional.

7. Bagi para penyelenggara pemerintahan negara yang berkehendak menyatukan tindakan dan kebijaksanaan dengan tatanan nilai yang hidup dan berkembang di masyarakat, maka aparat birokrasi haruslah sensitif,

   responsif, dan akuntabel. Sensitivitas dan responsibilitas pada dasarnya merupakan wujud sikap tanggung jawab aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat. Sedangkan akuntabilitas atau tanggung gugat merupakan perwujudan tanggung jawab publik dan pelayanan publik. Dengan demikian, pada dasarnya pengertian tanggung gugat itu sendiri memiliki dua dimensi. Pertama, berupa pemberian kewenangan kepada aparat birokrasi untuk menjalankan kekuasaannya, dan kedua, berupa pemberian keleluasaan kepada masyarakat untuk mengontrol kerja aparat birokrasi. Sifat kekuasaan aparat birokrasi sebenarnya bukan tanpa kendali *(out of control),* tetapi tetap dibatasi oleh perangkat kendali dari luar dan sarana kendali dari dalam. Dengan demikian, pelaksanaan kerja aparal birokrasi sebenarnya, merupakan hubungan limbal balik yang berkeseimbangan, yakni antara kekuasaan yang dimiliki dengan tanggung gugat yang harus diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan pemikiran yang demikian, dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan konsep tanggung gugat terdapat tiga aspek yang sangat menonjol, yakni (1) setiap pejabat pada masing-masing tingkat manajerial harus memiliki tanggung jawab yang lebih besar; (2) setiap aparat birokrasi harus punya sikap responsif terhadap segala permasalahan yang terjadi di masyarakat, khususnya kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan prioritas; (3) dan setiap aparatur harus punya komitmen yang besar pada riilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.

8. Pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan organisasi publik yang dilakukan oleh aparaturnya dengan memberikan jasa-jasa atau kemudahankemudahan dalam rangka mengamalkan dan mengabdikan did kepada publik/masyarakat. Tetapi dalam prakteknya terdapat masalah yang dirasakan masyarakat bahwa saat ini terdapat patologi dan stigma birokrasi pelayanan publik, antara lain: aparat pelayanan Iebih menampilkan diri sebagai majikan daripada pelayan, Iebih mementingkan diri-sendiri daripada masyarakat yang harus dilayani, Iebih berorientasi pada status-quo dari pada peningkatan pelayanan, Iebih memusatkan pada kekuasaan dan cenderung menolak perubahan, serta Iebih mementingkan prosedur daripada substansi. Namun, Peraturan Daerah ini telah memuat prinsip-prinsip dasar pelayanan publik secara komprehensif.

I I. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1 : Cukup jelas.

Pasal 2 huruf a : Yang dimaksud dengan "asas kepastian hukum" adalah adanya tercantum perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengankebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

huruf b : Yang dimaksud dengan "asas keterbukaan" adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

huruf c : Yang dimaksud dengan "asas partisipatif adalah untuk rnendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

huruf d : Yang dimaksud dengan "asas akuntabilitas" adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

huruf e : Yang dimaksud dengan "asas kepentingan umum" adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

huruf f : Yang dimaksud dengan "asas profesionalisme" adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya;

huruf g : Yang dimaksud dengan "asas kesamaan hak" adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak
diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

huruf h : Yang dimaksud dengan "asas keseimbangan hak dan kewajiban" adalah bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

huruf I : Yang dimaksud dengan "asas efisiensi" adalah bahwa yangmenentukan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana, cepat dan murah,
tidak memberikan pembebanan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai dengan peraturan perundangan-perundangan yang berlaku.

huruf j : Yang dimaksud dengan "asas efektifitas" adalah bahwa orientasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

huruf k : Yang dimaksud dengan "asas imparsial" adalah bahwa yang menjadi pedoman dan arahan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap netral, non diskriminasi dan tidak berpihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 3 : Cukup jelas.

Pasal 4 : Yang dimaksud dengan penyelenggara publik adalah sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 1 angka 7 dalam peratuuran Daerah ini.

Pasal 5 huruf –I s/d d : Cukup jelas.

huruf e : Yang dimaksud dongan kompensasi adalah suatu bentuk imbalan yang diberikan kepada penerima pelayanan akibat dari tidak terpenuhinya
standar pelayananpublik yang
telah ditetapkan.

huruf f s/d g : Cukup jelas.

huruf h : Yang dimaksud mendapatkan pembelaan dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik dapat dilakukan sendiri atau mendapat bantuan dari pihak lain.

Pasal 6 : Cukup jelas.

Pasal 7 ayat (1) : Cukup jelas.

ayat (2)
huruf a : Cukup jelas.

huruf b : Kemandirian dan keberdayaan masyarakat merupakan prasyarat untukmenumbuhkan kemampuan masyarakat sebagai penerima pelayananpublik.

Meningkatnya kemampuan dan kepeloporan masyarakat akan meningkatkan efektivitas peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

huruf d : Meningkatnya ketanggapsegeraan
masyarakat akan semakin mencegah terjadinya penyimpangan penyelenggaraan pelayanan publik.

huruf e : Cukup jelas.

huruf f : Dengan meningkatnya kecepatan
peranserta masyarakat
dalam pemberian informasi dan atau penerimaan informasi tentang suatu penyelenggararan pelayanan publik akan dapat mengurangi terjadinya penyimpangan standar pelayanan publik.

Pasal 8 huruf a s/d d : Cukup jelas.

huruf e : Yang dimaksud dengan pemberian pemberian imbalan yang diberikan pelayanan publik akibat dari tidak pelayanan yang telah ditetapkan.

huruf f dan g : Cukup jelas.

Pasal 9 ayat (1) : Mengenai pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah daerah atau organisasi non Pemerintah

ayat (2) : Cukup jelas.

Pasal 10 : Cukup jelas.

Pasal 11 : Cukup jelas.

Pasal 12 : Cukup jelas.

Pasal 13 : Cukup jelas.

Pasal 14 ayat (1) : Yang dimaksud dengan prosedur adalah tahapan yang harus dilalui meliputi persyaratan yang harus dipenuhi, waktu dan biaya yang telah ditetapkan serta ketepatan penyelesaian. Adapun yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah suatu hasil pemenuhan dan penyerahan obyek pelayanan publik.

ayat (2) : Cukup jelas.

ayat (3) : Cukup jelas.

Pasal 15 : Cukup jelas.

Pasal 16 ayat (1) : Yang dimaksud dengan bertanggung jawab kepada publik, adalah suatu pertanggungjawaban fungsional *(functional responsibilty)* mengenai penyelenggaraan fungsi dan tugas Komisi Pelayanan Publik kepada masyarakat yang evaluasi kinerjanya dilakukan oleh DPRD berdasarkan dokumen laporan kinerja *(progress report).*

ayat (2) : Yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa pelayanan publik yang ditangani oleh Komisi Pelayanan Publik adalah menyelesaikan sengketa pelayanan yang timbul sebagai akibat dari pelanggaran terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Dengan demikian Komisi Pelayanan Publik dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik tidak berfungsi sebagai lembaga peradilan berdasarkan peraturan perundangundangan yang berlaku.

ayat (3) : Komisi Pelayanan Publik dalam memberikan saran atau masukan ini harus memperhatikan standar pelayanan publik, yang telah ditetapkan sebagai tolok ukur kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk ditindakianjuti oleh DPRD dengan menerbitkan rekomendasi kepada Kepala Daerah dan penyelenggaraan publik.

Pasal 17 ayat (1) : Yang dimaksud dengan hal-hal khusus dalam ketentuan ini adalah berhubungan terjadinya peristiwa yang menjadi pusat perhatian publik yang mempunyai dampak besar pada situasi sosial kemasyarakatan.

ayat (2) : Cukup jelas.

Pasal 18 ayat (1) : Yang dimaksud dengan Tim Independen adalah tim yang dibentuk oleh DPRD yang berasal dari unsur akademisi, birokrasi, lembaga swadaya masyarakat dan para profesional.

ayat (2) : Cukup jelas.

ayat (3) : Cukup jelas.

ayat (4) : Cukup jelas.

Pasal 19 : Cukup jelas.

Pasal 20 : Cukup jelas.

Pasal 21 : Cukup jelas.

Pasal 22 : Cukup jelas.

Pasal 23 ayat (1) : Cukup jelas.

ayat (2) : Yang dimaksud dengan pembiayaan Komisi Pelayanan Publik yang dibebankan pada APBD Propinsi Jawa Timur adalah pembiayaan yang berasal dari anggaran Sekretariat DPRD.

Pasal 24 ayat (1) : Yang dimaksud dengan penyimpangan wewenang adalah suatu bentuk pelanggaran yang berkaitan dengan pelanggaran pelayanan publik atau yang dilimpahkan kepada penyelenggara pelayanan publik.

ayat (2) : Yang dimaksud dengan penyimpangan prosedur adalah suatu bentuk pelanggaran terhadap prosedur administrasi penyelenggara pelayanan sebagaimana yang ditetapkan dalam standar pelayanan publik.

Pasal 25 : Cukup jelas.

Pasal 26 : Cukup jelas.

Pasal 27 : Cukup jelas.

Pasal 28 : Cukup jelas.

Pasal 29 : Cukup jelas.