

Pelayanan Publik, Inovasi dan Partisipasi
Masyarakat dalam SIAD PEMDA

Dr. Suci Iriani Sinuraya, MSi, MM

-
- Penyelenggaraan Pemerintahan diatur dg UU 30 /2014 Administrasi Pemerintahan. UU menjamin hak dasar dan perlindungan kepada Warga negara serta menjamin penyelenggaraan tugas negara sebagaimana amanat dalam Pasal 27 Pasal 28 I UUD 1945.
 - Berdasarkan ketentuan tersebut, warga masyarakat tidak menjadi objek, melainkan subjek yang aktif terlibat dalam penyelenggaraan Pemerintahan.
 - UU 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dimaksudkan sebagai salah satu dasar hukum bagi Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan, Warga Masyarakat, dan pihak-pihak lain yang terkait dengan Administrasi Pemerintahan dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan.
 - Dasar hukum Undang–Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan adalah Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 20 UUD 1945.

Payung Hukum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. UU No.23 /2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No.12/2008 tentang Perubahan Kedua atas UU No.32 /2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. UU 30 /2014 Administrasi Pemerintahan
3. Undang-Undang No. 25 /2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah (PP) No 79/2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
5. Undang-Undang No.14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. PP No.38/2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;

-
7. PP No41/2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
 8. Keputusan Menpan RI No 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
 9. Keputusan Menpan RI No 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 10. Peraturan Menpan RI No PER 05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
 11. Peraturan Menpan dan RB No 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
 12. Peraturan Menpan dan RB No Per/05/M. PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (Pasal 10 UU 30 /2014 Administrasi Pemerintahan)

AUPB yang dimaksud dalam Undang-Undang ini meliputi asas:; (1) kepastian hukum; (2) kemanfaatan; (3) ketidak berpihakan; (4) kecermatan; (5) tidak menyalahgunakan kewenangan; (6) keterbukaan; (7) kepentingan umum; dan (8) pelayanan yang baik.

Azas-azas ini juga termuat dalam UU tentang Pelayanan Publik → Undang-Undang No. 25 /2009 tentang Pelayanan Publik;

Good Governance → ada 10 → berkembang menjadi 15 (Bappenas). Intinya pada : TPA (transparansi, partisipasi dan akuntabilitas)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ttg Pelayanan Publik

- UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik → utk mengefektivaskan fungsi-fungsi pemerintahan .
- Penyelenggaraan pelayanan publik eksisting: dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai antara kebutuhan dan perubahan di satu pihak vis a vis dg pemberian layanan di lain pihak, al disebabkan
 - (1) Ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai,
 - (2) Tuntutan perubahan layanan
 - (3) Tuntutan kemampuan SDM meningkat dlm memberi pelayanan serta pemahaman ada tuntutan mindset terkait pelayanan, partisipasi, akuntabilitas → demokrasi deliberatif (menuntut partisipasi) (akibat dr sejumlah hal: kemampuan pemerintah terbatas, meningkatnya tuntutan dan kebutuhan, permasalahan yang semakin rumit (wicked problem yg tidak bs diselesaikan oleh aktor tunggal (pemerintah); semakin meningkatnya kelas menengah terdidik/middle class)

PRINSIP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik:

1. Prinsip Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Prinsip Kejelasan: (a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public; (b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public; (c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Prinsip Kepastian Waktu: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Prinsip Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Prinsip Keamanan: Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Lanjutan...

6. Prinsip Tanggung Jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Prinsip Kemudahan Akses: Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan: Pelaksanapelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10 Prinsip Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya
- b. terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. terpadu, terdiri atas:
 - 1. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
 - 2. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu

- Contoh: Mall Pelayanan Perizinan, Unit Pelayanan Terpadu 1 Pintu (UPTSP), Pelayanan terpadu 1 pintu maupun satu atap untuk (seperti samsat)
- Samsat adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (One-stop Administration Services Office). Samsat merupakan suatu sistem administrasi untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat. Samsat di Indonesia merupakan bentuk kerja sama antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero). Seiring perkembangan zaman, fungsi Samsat juga ikut berkembang dg sistem pelayanan yang kian mudah yakni penggunaan sistem online dapat mempercepat proses pelayanan kepentingan surat, meliputi: (a) Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor), (b) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), (c) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan (d) Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dlm Kantor Bersama Samsat.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Menurut UU, penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan **standar pelayanan publik**. Komponen standar pelayanan paling kurang meliputi:

- 1) Dasar Hukum: peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Persyaratan: adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
- 3) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK: Lanjutan

- 1) Jangka Waktu Penyelesaian: adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 2) Biaya/Tarif: Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 3) Produk Pelayanan: adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan yang telah ditetapkan.
- 4) Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas: Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

5. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan

6. Pengawasan Internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung (SPIP) yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan

-
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berpakritikan, saran/usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai bahan koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan ke depan (feeding kebijakan)
 8. Jumlah Pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
 9. Jaminan Pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
 10. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan → data tidak bocor/hilang (General Personal data Protection/ Perlindungan data Pribadi)
 11. Evaluasi Kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar

Tugas/Kewajiban Penyelenggara (Pemda)

- a) membentuk Tim Penyusun Standar Pelayanan (SP)
- b) mempublikasikan rancangan standar pelayanan kepada masyarakat umum, menyempurnakan rancangan standar pelayanan, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan serta
- c) menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan

Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyusunan pembahasan dan penetapan standar pelayanan publik dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Sebelum standar pelayanan diterapkan penyelenggara harus menginternalisasikannya kepada pelaksana layanan dan di sosialisasikan kepada masyarakat pengguna layanan.

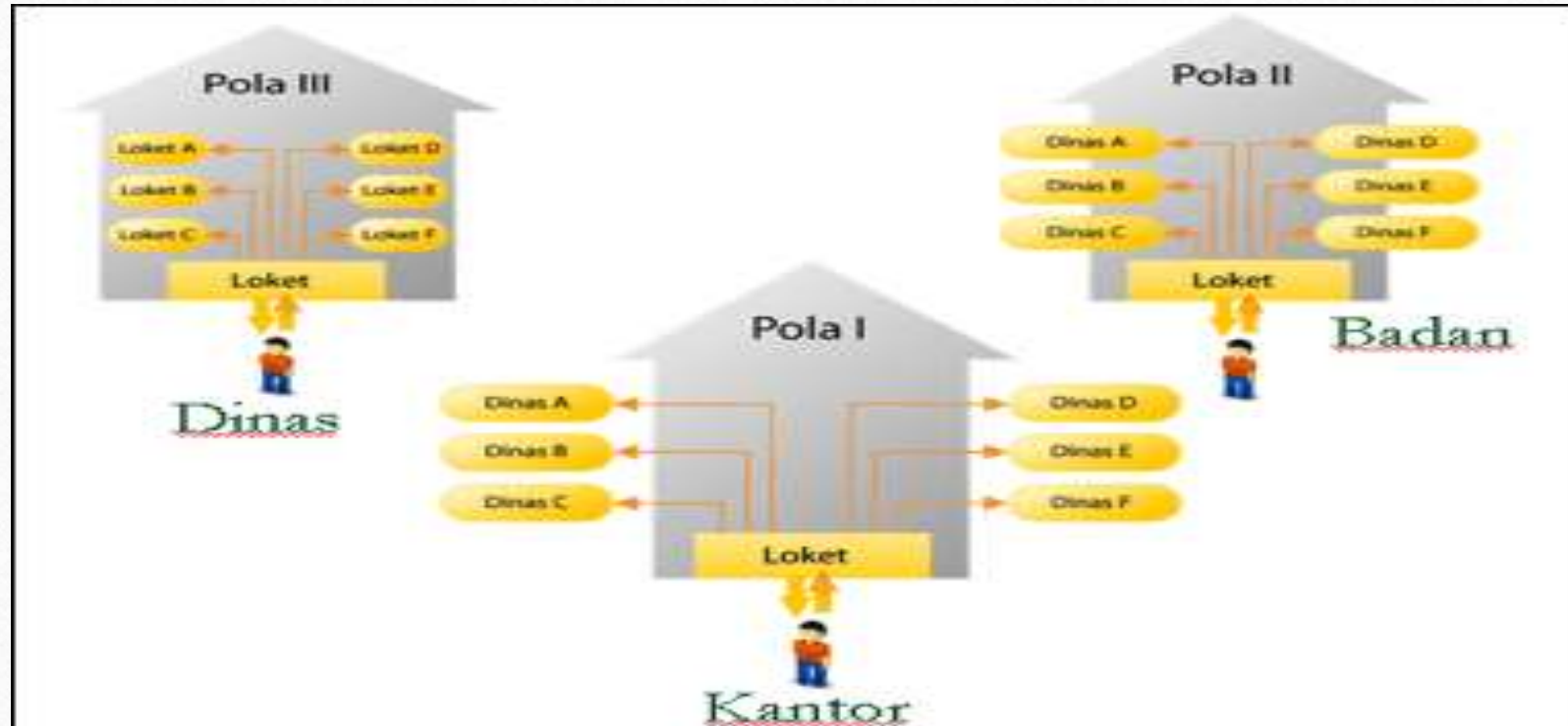
Maklumat Pelayanan

- 1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
 - Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:
 - a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar pelayanan secara konsisten.
 - b. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai Standar pelayanan.
- 2) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan.





Saat ini MPP Kota Batam Mengurus sd 430 Perijinan



Satu Atap# Satu Pintu → Permendagri No 24 Tahun 2006 dan Permendagri No. 20 Tahun 2008 dalam rangka OSS (One Stop Service)



Kota Ambon

3 Bentuk Perizinan

H.R Ridwan (Hukum Administrasi Negara,2006) izin terbagi kedalam 3 bagian bentuk,yi :

- 1.Lisensi merupakan izin yang sebenarnya (deiegenlyke). Dasar pemikiran mengadakan penetapan yang merupakan lisensi ini adalah bahwa hal-hal yang diliputi oleh lisensi dibawah pengawasan pemerintah, untuk mengadakan penertiban.
- 2.Dispensasi adalah suatu pengecualian dari ketentuan hukum dalam hal mana pembuat undang2 sebenarnya dlm prinsipnya tidak berniat mengadakan pengecualian
3. Konsesi, disini pemerintah menginginkan sendiri dan menganjurkan klien dengan memberikan fasilitas-fasilitas kewenangan kewajiban

Mall Pelayanan Publik, bisa memberikan pelayanan lisensi. Konsesi dan dispensasi biasanya dengan pembahasan khusus atau tersendiri, Contoh: rencana Pembangunan jembatan di Selat Sunda dg konsesi.