

NASKAH AKADEMIK **RANCANGAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN BUTON UTARA** **TENTANG** **STANDAR PELAYANAN MINIMUM BIDANG PEMERINTAHAN**



KERJASAMA ANTARA
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BUTON UTARA DENGAN LPPM UHO
TAHUN 2018

NASKAH AKADEMIK



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

PEMERINTAH KABUPATEN BUTON UTARA

SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH



NASKAH AKADEMIK

RANCANGAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN BUTON UTARA TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM BIDANG PEMERINTAHAN TAHUN 2018

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik. Dalam arti bahwa masyarakat memperoleh akses pelayanan secara mudah, murah, cepat, dan ramah yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki dan dicita-citakan oleh segenap masyarakat Indonesia.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Pada hakikatnya, pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya terhadap masyarakat diantaranya berhubungan dengan pelayanan di bidang perizinan yang dicitrakan oleh masyarakat dengan predikat pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan.¹

Penyediaan pelayanan perizinan, petugas birokrasi sering kali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, jika mekanisme yang rumit terus tetap berjalan, maka secara otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan enggan dalam mengurus perizinan, sehingga pemerintah dalam hal ini bertindak sebagai pemberi pelayanan dianggap perlu mencari solusi guna mengatasi masalah-masalah yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan perizinan yang baik terhadap masyarakat.

Bertolak dari uraian di atas, maka salah satu kebijakan pemerintah yang di ambil guna mempermudah pelaksanaan

¹ <http://www.repository.usu.ac.id>, di akses pada tanggal 03 November 2015



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

mekanisme perizinan kepada masyarakat dilakukan melalui kebijakan otonomi daerah. Alasannya bahwa demi terciptanya efisiensi waktu, dan biaya maka dalam hal-hal penerbitan izin yang berkaitan langsung dengan pemerintahan daerah di serahkan kepada masing-masing daerah dalam bingkai otonomi daerah.

Pelaksanaan otonomi daerah telah digagas oleh pemerintah sejak tahun 2001. Pelaksanaan otonomi daerah tersebut telah membawa banyak perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang dalam hal pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan di daerah, sehingga melalui otonomi, Pemerintah Daerah (Pemda) memiliki kewenangan mengelola dan menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.

Pelaksanaan otonomi daerah sejak tahun 2001 sampai sekarang telah menghasilkan berbagai perubahan di berbagai bidang. Bidang pelayanan publik telah berlangsung di era reformasi dan otonomi meskipun tidak sebaik yang diharapkan namun efisiensi dan efektivitas pelayanan telah menunjukkan sedikit peningkatan, baik dalam hal perizinan, pendidikan, kesehatan, penyediaan air bersih, dan pelayanan publik



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

lainnya. Dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan dan besar kecilnya pelayanan publik yang dilakukan birokrasi, fakta sosial menunjukkan bahwa pelayanan publik masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat meskipun secara umum para *stakeholders* dari unsur terkait dalam pemerintah daerah menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah.

Berdasarkan uraian di atas, hakekat pemberian dan pelaksanaan otonomi adalah peningkatan pelayanan kepada masyarakat, hal ini di dasarkan pada pandangan bahwa masyarakat sebagai unsur terpenting dari pemerintahan mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari pemerintah. Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir diantaranya mencakup:²

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran, atau untaian kata lain untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.

² H.A.S. Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Bandung, hlm. 41



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tanpa pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Konsep pelayanan publik yang sederhana merupakan idaman setiap masyarakat Indonesia sehingga otonomi daerah merupakan jalan keluar bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat. Namun kemudian, terkait dengan pelayanan publik yang ada di daerah fakta sosial menunjukkan bahwa mengenai citra dan kinerja aparatur pemerintah atau negara khususnya dalam bidang pelayanan dianggap masih jauh dari harapan. Oleh karena itu, berbagai kritik, keluhan dan ketidakpuasan masyarakat, anggota dewan, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), wartawan media cetak dan elektronik menyangkut pelayanan publik yang tidak efektif dan efisien dari sisi biaya, waktu dan tenaga. Hal ini disebabkan oleh produktivitas kinerja aparatur negara yang masih belum optimal dan tidak sesuai harapan masyarakat pada umumnya.³

³ <http://kulil.blogspot.co.id/2008/01/penyelenggaraan-pelayanan-terpadu-satu.html> diakses pada tanggal 18 Oktober 2015.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Kegagalan birokrasi pemerintah dan aparatur Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara terpadu dan satu pintu dengan menghargai hak dan martabat warga negara sebagai pengguna pelayanan tidak hanya melemahkan legitimasi pemerintah di mata publik, tetapi juga berdampak pada hal yang lebih luas, yaitu ketidakpercayaan pihak swasta dan pihak asing untuk menanamkan investasinya di suatu daerah karena ketidakpastian pemberian pelayanan publik. Ketidak pastian pemberian dan pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan sederhana juga berdampak pada ketidakmampuan daerah untuk mendapatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) karena investasi tidak jadi dilakukan oleh suatu instansi karena merasa tidak mendapat iklim berinvestasi yang baik.

Atas dasar itulah, Pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/dinas saja.

Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mempunyai orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai makin tinggi efektivitasnya. Sedangkan efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan.⁴

Konsep efektivitas menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat

⁴ Sondang P. Siagian, 1997, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Aksara Baru, Jakarta, hlm. 151.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*) maupun keluaran (*output*). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.⁵

Peningkatan optimalisasi pelayanan publik secara terpadu dan satu pintu khususnya dalam perizinan telah digagas oleh pemerintah dengan mengedepankan pemberian pelayanan prima dan sederhana bagi seluruh masyarakat. Perwujudan pelayanan publik yang baik dan sederhana bagi seluruh masyarakat juga ditempuh dengan pendekatan kebijakan hukum dan perundang-undangan sehingga pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat terlaksana dengan baik.

⁵ *Ibid, hlm. 76*



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Berdasarkan uraian di atas, sehingga berbagai kebijakan di bidang pelayanan khususnya di bidang pemerintahan menuntut kompetensi yang memadai dari setiap aparatur pengelola pelayanan publik bersama dengan upaya perbaikan subsistem dari berbagai sektor guna menjalankan ketentuan undang undang dan instruksi presiden yang nyatanya belum optimal dalam memberikan pelayanan publik secara memadai kepada masyarakat menuju prinsip *good governance*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang muncul adalah:

1. Sejalan dengan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dalam melakukan pembangunan yang berkelanjutan dengan mengembangkan sistem dan mekanisme pelayanan yang efisien dan profesional yang berbasis pada mekanisme dan standar operasionalisasi pemberian pelayanan prima pada masyarakat Buton Utara terdapat Permasalahan yang harus dihadapi berkaitan dengan bagaimanakah metode dan penerapan standar pelayanan minimum pemerintah daerah kepada masyarakat?



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

2. Bagaimana ketentuan perundang-undangan saat ini mengatur tentang mekanisme pelayanan publik oleh pemerintah daerah sehingga dapat menyelesaikan permasalahan dan keluhan masyarakat berkaitan dengan profesionalisme dan efisiensi waktu berkaitan dengan kinerja pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya bidang administrasi dan perizinan, sehingga perlu di atur dan ditetapkan peraturan daerah berkaitan dengan standar pelayanan minimum bidang pemerintahan?
3. Apa yang menjadi pertimbangan atau landasan filosofis, sosiologis, dan yuridis dalam pembentukan Rancangan Peraturan Daerah tentang *Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*?
4. Apa sasaran yang akan diwujudkan, ruang lingkup pengaturan, jangkauan, dan arah pengaturan dari Rancangan Peraturan Daerah tentang *Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*?



C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan

Merujuk pada Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan dinyatakan “Naskah akademik adalah naskah 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 Undang-Undang, Rancangan Peraturan Daerah Provinsi, atau Rancangan Undang-Undang, Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota sebagai solusi terhadap permasalahan dan kebutuhan hukum masyarakat.”⁶

Bertitik tolak dari perumusan tersebut maka dapat diartikan bahwa naskah akademik merupakan suatu hasil penelitian ataupun pengkajian yang menjadi dasar ilmiah dari pengaturan suatu norma hukum dalam rangka kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Adapun tujuan dan kegunaan naskah akademik secara umum adalah untuk memberikan dasar ataupun landasan yang bersifat ilmiah atas pengaturan suatu norma hukum di masyarakat. Selain bersifat umum maka tujuan dan kegunaan naskah akademik memiliki

⁶ Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor. 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang.

NASKAH AKADEMIK



Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan

kekhususan, yaitu berhubungan dengan materi atau muatan yang akan diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan ruang lingkup identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, tujuan penyusunan Naskah Akademik tentang *Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan* adalah terbentuknya produk hukum daerah dalam menjalankan asas otonomi dan tugas pembantuan. Produk hukum daerah tersebut dijadikan sebagai landasan hukum bagi pembangunan daerah yang transparan dalam meningkatkan peran serta masyarakat untuk ikut menentukan arah pembangunan daerah Kabupaten Buton Utara. Oleh karena Naskah Akademik ini dijadikan dasar dalam pembentukan produk hukum tentang *Penyusunan Naskah Akademik Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan* di kabupaten Buton Utara, maka pemerintah daerah perlu memperhatikan dengan baik sebagai landasan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang memihak kepada kebutuhan masyarakat Kabupaten Buton Utara.

Adapun yang menjadi tujuan khusus dari penyusunan Naskah Akademik tentang *Penyusunan Naskah Akademik*



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara tentang
Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan adalah:*

1. Menganalisis permasalahan apa yang di hadapi oleh masyarakat Kabupaten Buton Utara dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah Kabupaten Buton Utara untuk meningkatkan peran serta pemerintah dan masyarakat dalam menetapkan standar baku berkaitan dengan pelayanan jasa, administrasi, dan perizinan di Kabupaten Buton Utara yang transparan profesional, efektif dan efisien;
2. Mengidentifikasi dan menganalisis ketentuan perundang-undangan saat ini yang mengatur tentang *Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan* dan sejauhmana peraturan perundang-undangan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat dalam menerapkan pelayanan yang profesional dan efisien;
3. Menguraikan landasan filosofis, sosiologis dan yuridis dalam pembentukan Rancangan Peraturan daerah tentang *Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan di Kabupaten Buton Utara* ;



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

-
4. Merumuskan jangkauan, arah pengaturan, dan ruang lingkup materi muatan Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara tentang *Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*.

Sedangkan kegunaan dari penyusunan Naskah Akademik Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara tentang *Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan* yaitu: ⁷

1. Naskah Akademik sebagai bandul penyeimbang diantara produk rancangan peraturan perundang-undangan diantara produk yang dikeluarkan oleh pihak DPRD maupun Pemerintah Daerah;
2. Naskah akademik sebagai proses harmonisasi dan sinkronisasi peraturan perundang-undangan;
3. Naskah Akademik sebagai sarana untuk partisipasi masyarakat;
4. Naskah akademik sebagai prosedural formal dari suatu pembentukan Peraturan Daerah.

⁷ Jazim Hamidi, 2011, *Legislative Drafting*, Total Media, Yogyakarta, hlm.147-148.



C. Sistimatika Penulisan

Terkait dengan pekerjaan Penyusunan Naskah Akademik Rancangan Peraturan Daerah tentang *Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan* menjadi sebuah dokumen yang komprehensif dengan sistematika isi yang setidak-tidaknya harus merujuk dan mengikuti maksud dan kandungan ketentuan yang termaktub dalam Lampiran I Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, yakni sebagai berikut :

Halaman Judul

Kata Pengantar

Daftar Isi, terdiri dari :

BAB I Pendahuluan

BAB II Kajian Teoritis dan Ptaktik Empiris

BAB III Evaluasi dan Analisis Peraturan Perundang-
Undangan Terkait

BAB IV Landasan Filosofis, Sosiologis, dan Yuridis

BAB V Jangkauan, Arah Pengaturan dan Ruang
Lingkup Materi Muatan Peraturan Daerah

BAB VI Penutup

Daftar Pustaka



Lampiran Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten
Buton Utara tentang Standar Pelayanan
Minimum Bidang Pemerintahan

D. Metode Penyusunan Naskah Akademik

Metode yang digunakan dalam penyusunan naskah akademik ini adalah metode yuridis empiris atau dikenal juga dengan penelitian sosiolegal. Dengan ini, maka kaidah-kaidah hukum baik yang berbentuk peraturan perundang-undangan, maupun kebiasaan dalam pemeliharaan dan peningkatan Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan di Kabupaten Buton Utara, untuk kemudian dirumuskan menjadi rumusan pasal-pasal yang dituangkan ke dalam rancangan peraturan perundang-undangan (Ranperda). Metode ini dilandasi oleh sebuah teori bahwa hukum yang baik adalah hukum yang juga berlandaskan pada kenyataan yang ada dalam masyarakat, bukan semata-mata merupakan kehendak penguasa saja.

Secara sistematis penyusunan naskah akademik dilakukan melalui tahapan-tahapan yang runtut dan teratur. Tahapan yang dilakukan meliputi:

1. Inventarisasi bahan hukum;
2. Identifikasi bahan hukum;
3. Sistematisasi bahan hukum;
4. Analisis bahan hukum; dan
5. Perancangan dan penulisan.

Rangkaian tahapan dimulai dengan inventarisasi dan identifikasi terhadap permasalahan wewenang



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Pemerintah Kabupaten Buton Utara terhadap Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan. Selanjutnya dilakukan inventarisasi sumber bahan hukum yang relevan (primer dan sekunder), yaitu peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan keabsahan pengaturan Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Buton Utara. Langkah berikutnya melakukan sistematisasi keseluruhan bahan hukum yang ada. Proses sistematisasi ini juga diberlakukan terhadap asas-asas hukum, teori-teori, konsep-konsep, doktrin serta bahan rujukan lainnya. Rangkaian tahapan tersebut dimaksudkan untuk mempermudah pengkajian dari permasalahan Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan di Kabupaten Buton Utara. Dengan rangkaian tahapan ini diharapkan mampu memberi rekomendasi yang mendukung perlunya reinterpretasi dan reorientasi pemahaman terhadap sistem Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan di Kabupaten Buton Utara dalam rangka optimalisasi Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan di Kabupaten Buton Utara.

Secara garis besar proses penyusunan peraturan daerah ini meliputi tiga tahap:

1. Tahap Identifikasi

Tahap ini merupakan tahap awal dari kegiatan *technical assistance* yang dilakukan oleh tim penyusun. Pada tahap ini tim penyusun melakukan konseptualisasi naskah akademik dan perumusan Rancangan Peraturan Daerah tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Pemerintahan di Kabupaten Buton Utara yang dilakukan dengan konsultasi tim ahli, *Focus Group Diskusi* dengan SKPD terkait. Dari forum group diskusi tersebut diharapkan akan mendapatkan masukan mengenai hal-hal yang diatur dalam naskah akademik dan rancangan peraturan daerah tersebut.

2. Tahap Sosialisasi dan Konsultasi Publik

Pada tahap ini tim penyusun melakukan sosialisasi dan konsultasi publik mengenai Peraturan Daerah tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan, dan dilakukan dengan diskusi yang dihadiri oleh *stake holder*. Target output kegiatan sosialisasi ini adalah tersosialisasikannya rencana pembentukan Rancangan Peraturan Daerah tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan dan memperoleh masukan dari peserta guna perbaikan dan penyempurnaan rancangan peraturan daerah.

3. Tahap Proses Politik dan Penetapan

Proses politik dan penetapan merupakan tahap akhir dari kegiatan *technical assistance*. Proses politik merupakan pembahasan Ranperda tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan. Tahap penetapan adalah tahap ketika Ranperda sudah disetujui antara DPRD Kabupaten Buton Utara dengan Bupati Kabupaten Buton Utara.



BAB II

KAJIAN TEORITIS DAN PRAKTIS EMPIRIS

A. Kajian Umum Tentang Otonomi Daerah

Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) menghendaki adanya penyelenggaraan pemerintahan dari rakyat oleh rakyat dan untuk rakyat yang dilaksanakan pada pemerintahan tingkat daerah berarti UUD 1945 menghendaki keikutsertaan rakyat dalam penyelenggaraan pemerintahan tingkat daerah. Keikutsertaan rakyat pada pemerintahan tingkat daerah hanya dimungkinkan oleh desentralisasi. Mekanisme hubungan dibidang otonomi berintikan pada sistem rumah tangga daerah. Dalam sistem rumah tangga daerah akan tampak kedudukan masing-masing pihak dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan. Selain itu hubungan otonomi akan terkait pula dengan susunan organisasi, keuangan dan pengawasan.⁸

Otonomi bukan sekedar pemencaran penyelenggaraan pemerintahan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pemerintahan. Otonomi adalah sebuah tatanan kenegaraan,

⁸ Bagir Manan, 1994, *Hubungan Antara Pusat Dan Daerah Menurut UUD 1945*, pustaka sinar harapan jakarta, hlm. 163.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

bukan hanya tatanan administrasi Negara.⁹ Hal tersebut menyebabkan banyaknya permasalahan disegala aspek dan bidang terkait dengan hubungan antara pusat dan daerah dalam tataran kebijakan maupun administratif. Namun segala upaya yang dilakukan ditujukan dalam rangka upaya mencapai tujuan Negara.

Dalam melakukan pemerintahan secara luas Pemerintah (dalam arti luas) berpegang pada dua macam asas, yaitu asas keahlian dan asas kedaerahan. Dalam asas kedaerahan mengandung 2 macam prinsip pemerintahan, yaitu:¹⁰

1. Dekonsentrasi, yaitu pelimpahan sebahagian dari kewenangan Pemerintah Pusat pada alat-alat pemerintah pusat yang ada di daerah. Pada hakekatnya alat pemerintah pusat ini melaksanakan pemerintahan sentral di daerah-daerah dan berwenang mengambil keputusan sendiri sampai tingkat tertentu berdasarkan kewenangannya. untuk itu alat yang bersangkutan bertanggung jawab langsung kepada pemerintah pusat.
2. Desentralisasi, dimana dikenal beberapa macam desentralisasi, diantaranya :

⁹ Bagir Manan, 2005, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. pusat studi hukum uii cetakan iv, Jogjakarta, hlm. 24.

¹⁰ Amrah Muslimin, 1982, *Aspek-Aspek Hukum Otonomi Daerah (cetakan kedua)*, Penerbit Alumi, Bandung, hlm. 4-5.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

-
- a. Desentralisasi politik yaitu pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat, yang menimbulkan hak mengurus kepentingan rumah tangga sendiri bagi badan-badan politik di daerah-daerah, yang dipilih oleh rakyat dalam daerah-daerah tertentu;
 - b. Desentralisasi fungsional adalah pemberian hak dan kewenangan pada golongan-golongan mengurus suatu macam atau golongan kepentingan dalam masyarakat, baikpun terikat atau pun tidak pada suatu daerah tertentu;
 - c. Desentralisasi kebudayaan yaitu memberikan hak pada golongan-golongan kecil dalam masyarakat menyelenggarakan kebudayaan.

Otonomi berarti “pemerintahan sendiri” (auto berarti sendiri, nomos berarti pemerintahan). secara dogmatis pemerintahan disini dipakai dalam arti yang luas berdasarkan ajaran catur-praja C.V. Vollenhoven, yakni pemerintah dalam arti luas dimaksud bersandarkan pada ajaran tentang: *pertama tripraja* yang digagas oleh Montesquie yakni pemerintah dalam arti luas (badan perundang-undangan, badan pelaksana dan badan pengadilan), *kedua caturpraja* oleh C.V. Vollenhoven bahwa pemerintahan dijalankan oleh badan



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

perundang-undangan, badan pelaksana, badan pengadilan dan badan kepolisian, dan *ketiga public administration* yang digagas oleh A.M. Donner bahwa pemerintah dalam arti yang luas adalah badan-badan pemerintahan di pusat dan instansi-instansi di daerah-daerah berada dibawah pimpinan pemerintah pusat diluar badan-badan yang menentukan tugas dan haluan negara.

Berdasarkan uraian di atas, maka otonomi mencakup aktivitas :

1. Membentuk perundangan sendiri (*zelfwetgeving*);
2. Melaksanakan Sendiri (*Zelfruitvoering*);
3. Melakukan peradilan sendiri (*Zelfrechtspraak*); dan
4. Melakukan tugas kepolisian sendiri (*Zaef-polities*).

Daerah-daerah otonom yang telah dibentuk mempunyai tugas membentuk perundangan sendiri dan melaksanakannya sendiri sedangkan tugas kepolisian hanya terbatas pada usahan-usaha, agar peraturan tersebut ditaati oleh rakyat umum. Dan pada hakekatnya pemerintah pusat dapat mencampuri urusan apapun juga asal dapat dikatakan mengenai kepentingan umum.¹¹

¹¹ Amrah Muslimin, *Op. Cit*, hlm. 6-7.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Hakekat otonomi adalah kemandirian dan keleluasaan, walaupun bukan merupakan suatu bentuk kebebasan.¹² Hal ini memberikan makna bahwa otonomi memberikan kemandirian khususnya kepada daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya, namun mandiri tidak memberikan kebebasan yang seluas-luasnya dalam menentukan hal-hal tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka mewujudkan kemandirian dan keleluasaan tersebut, otonomi berhubungan pula dengan pola hubungan antara pusat dan daerah yang meliputi:¹³

1. Hubungan Kewenangan;
2. Hubungan Pengawasan;
3. Hubungan Keuangan; dan lain sebagainya

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, desentralisasi diselenggarakan dengan pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada daerah untuk mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi yang luas-seluasnya kepada daerah antara lain dimaksudkan untuk mempercepat

¹² *Ibid*, hlm. 26.

¹³ *Ibid*



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peranserta masyarakat. Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonorni yang nyata dan bertanggungjawab, dengan pengertian bahwa penanganan urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah dalam rangka memberdayakan daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Agar otonomi daerah dapat dilaksanakan sejalan dengan tujuan yang hendak dicapai, Pemerintah wajib melakukan pembinaan dan pengawasan berupa pemberian pedoman, standar, arahan, bimbingan, pelatihan, supervisi, pengendalian, koordinasi, monitoring dan evaluasi.¹⁴

B. Kajian Umum tentang Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara

¹⁴ Penjelasan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hubungannya dengan ini Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudoyono pernah berpendapat bahwa “Negara tidak boleh tidur demi menjalankan tugasnya dan menjalankan roda pemerinthan untuk melayani rakyat”.¹⁵

Dalam konteks penyelenggaran pemerintahan di Indonesia istilah pelayanan publik memiliki kesamaan arti dengan pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat. Sehingga ketiga istilah ini tidak memiliki perbedaan yang mendasar.

Menurut Gronross dalam Ratminto mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan¹⁶

¹⁵ Surjadi,H. 2010, *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Refika Aditama. Bandung. hal. 11.

¹⁶ Ratminto Dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan* Cetakan Keempat. Pustaka Pelajar. Yogyakarta, hlm. 2



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Sementara Ivancevich sebagaimana dikutip Ratminto mendefinisikan pelayanan sebagai berikut “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia untuk menggunakan peralatan.¹⁷

Menurut Albrecht sebagaimana dikutip oleh Amin Ibrahim bahwa pelayanan dirumuskan sebagai *“a total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for operation of the bussines.”*¹⁸

Dari rumusan tersebut setidaknya ada integrasi dari tiga hal yang penting yakni:

1. bahwa pelayanan itu pendekatan yang lengkap yang membuahkan kualitas pelayanan;
2. kualitas pelayanan itu adalah persepsi pelanggan atau masyarakat bukannya persepsi dari pemberi layanan;
3. pelayanan itu merupakan penggerak utama bagi operasionalisasi kegiatan bisnis (atau organisasi pemberi layanan apapun jenisnya)

¹⁷ *ibid*

¹⁸ Amin Ibrahim. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung, hlm. 2.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Bertolak dari uraian di atas, maka prinsip pelayanan publik berdasarkan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan : Prinsip ini mencakup :
 - a. persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
 - b. unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
 - c. rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan dan sah.
4. Akurasi : produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan : proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan Prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses : tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan : lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

Lebih jauh tentang konsep pelayanan publik, diakui bahwa faktor utama dalam manajemen pelayanan perizinan dan pelayanan umum atau pelayanan publik adalah sumber daya manusia atau birokrat ataupun aparatur yang bertugas memberi pelayanan. Dari aparat negara dan atau aparatur



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini. Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau ability sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik, sedangkan skill atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas.¹⁹

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;

¹⁹ Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta. hlm. 23.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Kemampuan birokrat juga dipengaruhi oleh struktur organisasi. Menurut Anderson struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. Sementara itu dalam konsep lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan.²⁰

Pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa,

²⁰ Winarno Surachmad, 1994, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung. hlm. 33.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu: kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi.²¹ Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*Standard Operating Prosedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, apabila komponen-komponen struktur

²¹ S.P. Robbins, 1995, *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall. hlm. 65.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwesannya dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi.

Untuk struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekan penerimaan atau penolakan syarat-syarat pelayanan, kerja yang terus-menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen yang komitmen, struktur yang cocok dengan situasi dan kondisi dan apakah ada sumberdaya yang mapan.

Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi,



pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan.²² Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

C. Kajian terhadap Praktik Pelayanan Terpadu dan Satu Pintu Di Indonesia

Pelayanan terpadu dan satu pintu berdasarkan Pasal 1 angka 1 dan 2 Pepres Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
2. Penyelenggara PTSP adalah Pemerintah, pemerintah daerah, Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, dan Administrator Kawasan Ekonomi Khusus.

²² V. Gaspersz, 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta, hlm. 29.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Selanjutnya dalam Pasal 1 angka 11 Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Sedangkan Pasal 11 angka 12 Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan tentang perizinan paralel adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin, yang diproses secara terpadu dan bersamaan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 188.32/498/V/Bangda tentang Petunjuk Pelaksanaan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006, memiliki tujuan dan sasaran untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, serta mampu meningkatkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Terpada Satu Pintu dituntut bisa membangun pencitraan yang positif kepada masyarakat. Hal ini hanya bisa dilakukan kalau ada kemauan yang kuat dalam membangun dan menciptakan mekanisme pelayanan yang di dalamnya mengandung penyederhanaan, seperti : percepatan waktu proses penyelesaian, kepastian biaya, kejelasan prosedur pelayanan, mengurangi berkas permohonan, pembebasan biaya perijinan bagi usaha kecil menengah, dan pelayanan informasi bagi masyarakat. Kesemua penyederhanaan tersebut bertujuan untuk menghindari proses perijinan yang berbelit-belit, menghindari proses perijinan yang tidak transparan, menghindari persyaratan yang tidak mudah untuk dipenuhi oleh pemohon, menghindari waktu penyelesaian proses penerbitan yang tidak pasti, dan menghindari biaya yang ditanggung oleh pemohon cukup mahal. Beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam kontek pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima



pelayanan. Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsure pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsure kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

1. Mekanisme Pelayanan Terpadu dan Satu Pintu

Pelayanan yang prima merupakan merupakan salah satu prinsip yang mempengaruhi keberhasilan pemerintahan dalam suatu wilayah. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang prima sudah seharusnya diterapkan secara bertahap kedalam sistem pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Salah satu upaya yang ditempuh oleh pemerintah kabupaten Gunungkidul untuk menciptakan pelayanan yang prima di bidang perizinan adalah dengan membentuk Kantor Pelayanan Terpadu dan Satu Pintu (KPTSP). Dibentuknya KPTSP ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik (terutama perizinan dan non perizinan) yang berkualitas, dilaksanakan secara terpadu dan terorganisir dengan baik.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Adapun mekanisme pelayanan yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu dan Satu Pintu (KPTSP) dalam melayani pemohon adalah sebagai berikut :

- a. Pemohon datang ke KPTSP untuk mengambil blangko permohonan dan informasi persyaratan ke loket informasi.
- b. Setelah diisi dan dilampiri persyaratan yang dibutuhkan, diserahkan pada bagian penerimaan dan penelitian berkas.
- c. Petugas pelayanan memeriksa berkas permohonan dan persyaratan administrasi perizinan setelah dinyatakan lengkap dan benar, maka dibuatkan tanda terima berkas permohonan.
- d. Petugas pelayanan mencatat data pemohon pada buku Induk dan melampirkan blangko kendali pada berkas permohonan untuk diproses.
- e. Untuk izin atau dokumen yang tidak memerlukan rekomendasi dari SKPD Teknis dibuatkan draft surat izin atau dokumen, sedangkan untuk izin yang memerlukan rekomendasi dari SKPD Teknis dikoordinasi oleh KPTSP.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

-
- f. Rekomendasi dapat berisi 2 hal yaitu permohonan ditolak dan permohonan diterima
 - g. Berita acara permohonan izin yang ditolak dibuatkan draft SK Penolakan.
 - h. Berita acara permohonan izin yang diterima dibuatkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) dan Surat Pemberitahuan Pembayaran Retribusi (SPPR).
 - i. Konsep surat keputusan penolakan atau persetujuan izin disampaikan kepada kepala KPTSP untuk ditandatangani.
 - j. Untuk surat penolakan, penetapan izin dan SKRD diserahkan kepada petugas loket pengambilan dokumen.
 - k. Pemohon yang datang ke loket pengambilan dokumen untuk dibuatkan slip pembayaran retribusi dengan memperlihatkan tanda bukti pengambilan atau pemberitahuan.
 - l. Pemohon melakukan pembayaran retribusi di Bank BPD melalui loket pembayaran administrasi.
 - m. Pemohon datang ke loket pengambilan dokumen dengan membawa bukti pembayaran untuk pengambilan izin.



2. Asas dan Tujuan Pelayanan Terpadu dan Satu Pintu

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan nasional sangat tergantung pada mekanisme kerja aparatur Negara, khususnya Pegawai Negeri. Pegawai Negeri bukan saja unsur aparatur Negara, tetapi juga abdi masyarakat yang hidup di tengah tengah masyarakat dan bekerja untuk kepentingan masyarakat. Sehingga dalam hal ini kedudukan Pegawai Negeri menjadi sangat penting dalam menciptakan iklim kondusif dalam penyelenggaraan pemerintahan di pusat dan daerah.

Pemerintahan yang baik juga harus ditopang oleh sumber daya manusia yang cerdas, memiliki integritas, dan kemampuan dalam menopang jalannya pemerintahan, sehingga pemerintahan yang baik juga harus berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur pemerintahan khususnya dalam hal mekanisme dan tatacara pemberian perizinan dan urusan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, menjadi perlu kiranya pembentukan penyelenggaraan pelayanan terpadu bagi masyarakat khususnya dalam pemberian izin.

Pembentukan penyelenggaraan pelayanan terpadu dan satu pintu pada dasarnya ditujukan untuk



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

- a. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
- b. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
- c. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Bertolak dari tujuan yang ingin dicapai dalam sistem pelayanan terpadu dan satu pintu, maka asas mendasar dalam pelaksanaan pelayanan terpadu dan satu pintu adalah:

- a. *Transparant*, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.

- b. *Akuntabel*, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. *Partisipatif*, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perijinan yang resmi
- d. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dan juga warga yang ingin memiliki surat ijin membangun bangunan
- e. *Efisien*, yaitu proses pelayanan perizinan pariwisata hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah di tetapkan.
- f. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- g. *Profesional*, pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.



BAB III

EVALUASI DAN ANALISIS PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERKAIT

Indonesia adalah negara hukum (*rechtstaat*) sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai negara hukum maka hukum akan selalu menempati pioner utama dalam mengatur kehidupan berbangsa dan bernegara. Setiap hal yang menyangkut hajat hidup orang banyak harus dilegitimasi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Legitimasi tersebut penting maknanya guna menjamin kepastian serta keadilan hukum bagi masyarakat. Sehingga peraturan perundang-undangan menjadi denyut nadi dalam menyelenggarakan pemerintah baik di pusat maupun di daerah. Peraturan perundang-undangan menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan adalah peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-Undangan.

Peraturan perundang-undangan tidak bisa dipisahkan dari sistem norma yang merupakan suatu susunan berjenjang (*hierarki*) dan setiap norma bersumber pada norma yang berada di atasnya, yang membentuk dan menentukan validasinya serta menjadi sumber bagi norma



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

yang dibawahnya. Perlunya dibuat peraturan perundang-undangan secara berjenjang terinspirasi dari teori jenjang norma hukum (*stufentheorie*) (*stufentheorie*) yang digagas oleh Hans Kelsen. Dia berpendapat bahwa norma hukum berjenjang dan berlapis-lapis dalam suatu hierarki. Norma yang lebih rendah berlaku, bersumber dan berdasar pada norma yang lebih tinggi, demikian seterusnya hingga sampai pada norma yang tidak bisa ditelusuri lebih lanjut yang dinamakan sebagai norma dasar (*Grundnorm*).

Teori tersebut kemudian diaplikasikan dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan . dalam Pasal 2 dinyatakan bahwa sumber segala sumber hukum negara adalah Pancasila. Pancasila inilah yang disebut norma dasar (*Grundnorm*) oleh Hans Kelsen. Selanjutnya teori perjenjangan hukum tersebut digunakan dalam Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan:

Jenis dan hierarki Peraturan Perundang-Undangan terdiri atas:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat;
- c. Undang-Undang/Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang;
- d. Peraturan Pemerintah;
- e. Peraturan Presiden;
- f. Peraturan Daerah Provinsi; dan
- g. Peraturan Daerah Kabupaten/Kota.



Berlakunya sistem hierarki menimbulkan konsekuensi pada eksistensi perda. Perda hanya dapat dihadirkan jika ada keterhubungan dengan peraturan perundangan lain yang lebih tinggi tersebut. Perda tidak boleh disusun dan diterbitkan dengan isi yang bertentangan dengan peraturan perundangan yang lebih tinggi tersebut. Dengan demikian, meski berlaku khusus di daerah setempat, perda bukanlah produk hukum mandiri. Eksistensinya sangat bergantung kepada peraturan perundang-undangan lain yang lebih tinggi.

Berdasarkan gambaran umum mengenai peraturan perundang-undangan yang disebutkan diatas, maka untuk merumuskan Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan diperlukan analisis peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perilaku masyarakat dan pemerintah dalam menyelenggarakan Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan, guna melihat efektivitas ke depan dari peraturan daerah yang telah dirancang serta untuk menghindari tumpang tindih antara suatu peraturan dengan peraturan yang lain. Adapun analisa tersebut adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Secara yuridis bahwa Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 merupakan landasan utama dalam pembentukan peraturan perundang undangan sehingga dalam penyusunan



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

peraturan perundang-undangan setidaknya tidaknya merupakan pengejawantakan dari UUD RI Tahun 1945 sebagai sumber hukum utama atau landasan konstitusional.

Berkaitan dengan standar pelayanan minimum bidang pemerintahan yang ditujukan untuk mewujudkan sistem pelayanan yang proporsional, efektif dan efisien khususnya bidang pemerintahan pada prinsipnya hak bagi setiap masyarakat Indonesia. Oleh karena itu perlindungan dan kesamaan hak di bidang pelayanan secara yuridis di dasarkan pada UUD RI Tahun 1945 yaitu:

- a. Pasal 28H Ayat (2) menyatakan bahwa “setiap orang berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan”.

Secara konseptual bahwa Pasal 28H Ayat (2) mengisyaratkan agar dalam hal pelayanan bidang pemerintahan, masyarakat sebagai objek yang menerima manfaat dalam penyelenggaraan negara khususnya dalam pemerintahan daerah harus mendapatkan standar pelayanan yang berkeadilan bagi setiap masyarakat secara proporsional, efektif dan efisien serta bebas dari diskriminasi. Oleh karena itu, tujuan utama penyusunan dan pembentukan Peraturan Daerah Tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan Di Kabupaten Buton Utara merupakan standar baku yang ditetapkan oleh pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

kepada masyarakat di Kabupaten Buton Utara yang berkeadilan serta bebas dari diskriminasi.

- b. Pasal 34 Ayat (3) menyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”

Merujuk pada ketentuan Pasal 34 Ayat (3) di atas secara langsung memerintahkan kepada negara melalui instrumen pemerintahan untuk memberikan pelayanan sekaligus fasilitas pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan yang baik, profesional, efektif dan efisien serta berkeadilan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan sistem pelayanan prima kepada masyarakat perlu diatur dalam bentuk peraturan perundang undangan dan atau peraturan daerah yang secara spesifik memberikan batasan dan standar pelayanan yang harus di berikan kepada kepada masyarakat.

Terkait dengan rencana Pembentukan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan merupakan upaya pemerintah daerah Kabupaten Buton Utara dalam menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat Kabupaten Buton Utara sesuai dengan amanat konstitusi dan harapan masyarakat Kabupaten Buton Utara pada umumnya seriat sekaligus dapat dijadikan sebagai alat kontrol dan evaluasi pemerintah daerah berkaitan dengan



mekanisme dan tatacara pelayanan yang di berikan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Buton Utara terhadap masyarakat Kabupaten Buton Utara.

2. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Dalam Konsep Pemerintahan Daerah sebagaimana di tetapkan dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi otonomi dan tugas pembantuan, pemerintah daerah dapat membentuk peraturan daerah sebagaimana yang di atur dalam Pasal 236 yaitu:

- (1) Untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah dan Tugas Pembantuan, Daerah membentuk Perda.
- (2) Perda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk oleh DPRD dengan persetujuan bersama kepala Daerah.
- (3) Perda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat materi muatan:
 - a. penyelenggaraan Otonomi Daerah dan Tugas Pembantuan; dan
 - b. penjabaran lebih lanjut ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.
- (4) Selain materi muatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) Perda dapat memuat materi muatan lokal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Merujuk pada ketentuan Pasal 236 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah, maka secara yuridis Pemerintah memiliki kewenangan untuk membentuk peraturan daerah dalam upaya menjalankan otonomi dan tugas pembantuan. Oleh karena itu, maka terkait dengan kebijakan pembentukan peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan merupakan kewenangan pemerintah daerah Kabupaten Buton untuk menjalankan otonomi daerah sebagai upaya perwujudan kesejahteraan masyarakat serta percepatan pembangunan ekonomi dan infrastruktur daerah.

Lebih lanjut terkait dengan kebijakan pembentukan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan di dasarkan Pada Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang menyatakan Bahwa:

“Pelaksanaan Pelayanan Dasar pada Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat”

Berkaitan dengan Ketentuan Pasal 18 Ayat (2) diatas, maka standar pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan prioritas utama oleh pemerintah pusat, sehingga untuk mewujudkan itu, pemerintah daerah wajib menyusun dan membentuk



peraturan daerah tentang standar pelayanan minimum bidang pemerintahan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara proporsional, efektif, efisien, dan berkeadilan dengan tidak mengabaikan budaya dan kearifan lokal yang ada dan berkembang dalam masyarakat.

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

Penetapan SPM dilakukan berdasarkan kriteria barang dan/atau jasa kebutuhan dasar yang bersifat mutlak dan mudah distandarkan yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal sesuai dengan Jenis Pelayanan Dasar dan Mutu Pelayanan Dasar. Untuk mekanisme penerapan SPM maka tidak lagi ditentukan berdasarkan indikator SPM dan batas waktu pencapaian tetapi mengutamakan penerapan SPM dengan berdasarkan:

- a. pengumpulan data secara empiris dengan tetap mengacu secara normatif sesuai standar teknis;
- b. penghitungan kebutuhan pemenuhan Pelayanan Dasar;
- c. penyusunan rencana pemenuhan Pelayanan Dasar; dan
- d. pelaksanaan pemenuhan Pelayanan Dasar, yang kesemuanya itu dilakukan oleh Pemerintah Daerah dan bukan oleh kementerian terkait.

Perubahan paradigma penting lainnya mengenai SPM yaitu dalam konteks belanja Daerah. Terhadap belanja Daerah maka ditentukan secara tegas dan jelas



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

bahwa belanja Daerah diprioritaskan untuk mendanai pelaksanaan SPM. Atas prioritas tersebut dan terlaksananya SPM maka SPM telah menjamin hak konstitusional masyarakat, sehingga bukan kinerja Pemerintah Daerah yang menjadi prioritas utama apalagi kinerja kementerian tetapi prioritas utamanya yaitu terpenuhinya kebutuhan dasar Warga Negara.

Selanjutnya, mengingat makna Pemerintah Daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tidak hanya pada Daerah kabupaten dan kota namun juga pada Daerah provinsi maka SPM tentu juga harus dimaknai tidak hanya menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah kabupaten/kota saja tetapi juga menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah provinsi. Hal ini juga mengingat bahwa di Daerah provinsi juga tersedia anggaran pendapatan dan belanja Daerah provinsi untuk menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar yang meliputi pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat serta sosial. Selain itu, penetapan dan penerapan SPM Daerah provinsi menjadi penting mengingat terdapatnya Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar yang tidak lagi menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka berdasarkan Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 2

NASKAH AKADEMIK



Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan

Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal menyatakan bahwa jenis SPM terdiri atas pelayanan bidang pendidikan, bidang kesehatan, pekerjaan umum, perumahan rakyat, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, serta sosial. Selanjutnya, setia penyelenggaraan pelayanan harus memiliki Mutu Pelayanan Dasar.



BAB IV

LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS, DAN YURIDIS

A. Landasan Filosofis

Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 merupakan landasan hukum utama (fundamental) dalam merumuskan arah dan dasar pengambilan kebijakan sosial, politik dan hukum kenegaraan. Oleh karena itu, seiring dengan tuntutan profesionalisme dan pelayanan pemerintahan daerah kepada masyarakat, konsep ketata negaraan Indonesia mengalami pergeseran sistem dari sentralistik menjadi desentralisasi dengan menerapkan sistem Otonomi Daerah. Konsep Otonomi Daerah merupakan ruang bagi daerah untuk berbenah dan memanfaatkan segala potensi yang ada di daerah guna pemerataan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Konsep Otonomi Daerah juga mengisyaratkan sistem pemerintahan yang dijalankan dengan penyesuaian konsep kedaerahan dengan melandaskan pada prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan pemerintahan yang terkandung dalam Pancasila dan UUD 1945, sehingga ada perimbangan kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam memberikan pelayanan secara eksklusif pada masyarakat.

Dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Utara diberikan kewenangan untuk membentuk beberapa peraturan daerah diantaranya Peraturan Daerah tentang standar pelayanan minimum bidang pemerintahan Kabupaten Buton Utara sebagai penunjan dan landasan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi otonomi daerah dan tugas pembantuan khususnya dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan Mengacu Pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan nasional sangat tergantung pada mekanisme kerja aparatur Negara, khususnya Pegawai Negeri. Pegawai Negeri bukan saja unsur aparatur Negara, tetapi juga abdi masyarakat yang hidup di tengah tengah masyarakat dan bekerja untuk kepentingan masyarakat. Sehingga dalam hal ini kedudukan Pegawai Negeri menjadi sangat penting dalam menciptakan iklim kondusi dalam penyelenggaraan pemerintahan di pusat dan daerah.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Pemerintahan yang baik juga harus ditopang oleh sumber daya manusia yang cerdas, memiliki integritas, dan kemampuan dalam menopang jalannya pemerintahan, sehingga pemerintahan yang baik juga harus berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur pemerintahan khususnya dalam hal mekanisme dan tatacara pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, menjadi perlu kiranya mewujudkan sistem pelayanan prima kepada masyarakat Kabupaten Buton Utara.

Pembentukan penyelenggaraan pelayanan terpadu dan satu pintu pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan administrasi dan jasa dalam bentuk :

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan yang di berikan kepada masyarakat.
2. Menekan biaya pelayanan, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

3. Menyederhanakan persyaratan izin usaha, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Bertolak dari tujuan yang ingin dicapai dalam sistem pelayanan terpadu, perefesional, efektif dan efisien maka asas mendasar dalam pelaksanaan pelayanan terpadu dan satu pintu adalah:

1. *Transparant*, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat
2. *Akuntabel*, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. *Partisipatif*, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

5. *Efisien*, yaitu proses pelayanan hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan.
6. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
7. *Profesional*, pemrosesan pelayanan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Merujuk pada pandangan di atas, maka Secara filosofis pembentukan Peraturan Daerah tentang Standar pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan Kabupaten Buton Utara diperlukan sebagai upaya pengaktualisasian nilai-nilai demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik, bersih dan berkeadilan dalam upaya perwujudan masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan.

B. Landasan Sosiologis

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Pemerintah mengandung arti suatu kelembagaan atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara. Penguasa dalam hal ini pemerintah yang menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan penyelenggaraan kepentingan umum, yang dijalankan oleh penguasa administrasi negara yang harus mempunyai wewenang. Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintahan ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum (public service). Perubahan paradigma pemerintahan dari penguasa menjadi pelayanan, pada dasarnya pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya yang di selenggarakan oleh pemerintah semata tetapi juga oleh penyelenggara swasta.

Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak, masyarakat mulai tidak sabar atau mulai cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk. Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, masyarakat mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan atau memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. oleh karena itu, Sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Merujuk pada pandangan di atas, maka secara sosiologis renacan Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Utara untuk membentuk Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan pada prinsipnya untuk mewujudkan sistem dan mekanisme pelayanan yang baik, efektif, efisien, dan berkeadilan sebagaimana harapan masyarakat Kabupaten Buton Utara pada umumnya untuk dilayani secara baik dan prosedural dan tanpa diskriminasi.

C. Landasan Yurids

Peraturan perundang-undangan harus mempunyai landasan yuridis atau dasar hukum yang terdapat dalam ketentuan yang lebih tinggi. Landasan yuridis adalah landasan



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

hukum yang memberikan perintah untuk membentuk sebuah peraturan perundang-undangan yaitu:

1. Terkait dasar kewenangan pembuatan Peraturan Perundang-undangan Tingkat Daerah;
2. Undang-undang yang menjadi dasar pembentukan Daerah yang bersangkutan; dan
3. Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan materi peraturan perundang-undangan yang harus dibuat.

Landasan yuridis dari segi kewenangan dapat dilihat dari segi kewenangan yaitu apakah ada kewenangan seseorang pejabat atau badan dalam pembentukan peraturan perundang-undangan, hal ini sangat perlu mengingat sebuah peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh badan atau pejabat yang tidak memiliki kewenangan maka peraturan perundang-undangan tersebut batal demi hukum (*neitige*). Misalnya kewenangan untuk menyusun undang-undang ada pada DPR dan Presiden; peraturan Pemerintah dan peraturan Presiden ada pada Presiden; Peraturan Daerah ada pada Bupati/Walikota bersama-sama Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Sedangkan berkaitan dengan materi muatan dalam peraturan perundang-undangan maka harus berdasarkan asas



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

sinkronisasi baik vertikal maupun horisontal. Disamping itu juga harus diperharikan asas-asas lain seperti asas *Lex Specialist Derograt legi Generall*, asas yang kemudian mengesampingkan yang terdahulu dan lain sebagainya.

Pembentukan peraturan daerah tentang standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan Kabupaten Buton Utara pada prinsipnya harus di dasarkan pada ketentuan perundang-undangan yang ada dan disesuaikan dengan kebutuhan pemerintah daerah Kabupaten Buton Utara. Oleh karena itu, dalam setiap kebijakan yang diambil pemerintah dalam suatu negara yang membangun, harus dilihat dalam kerangka struktur kelembagaan, kerangka substansi yang berkaitan dengan landasan-landasan, aturan-aturan, dan tatanan-tatanan sistem yang mendasari pembentukan Peraturan Daerah, serta kerangka kultur sehingga terdapat konsistensi dengan aturan yang melandasinya.²³

Bertolak dari uraian di atas, maka jika dipandang dari sudut yang luas, kebijakan hukum dalam kaitanya dengan pembentukan peraturan daerah pada prinsipnya bukanlah semata-mata pekerjaan teknik perundang-undangan yang

²³Syaiful Bakhri, 2010, *Kebijakan Hukum Pidana, dalam Perspektif Pembaharuan Sistem Peradilan Pidana Indonesia*, Total Media, Yogyakarta.hlm.8.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

dapat dilakukan secara yuridis-normatif dan sistematis-dogmatik, tetapi juga memerlukan pendekatan yuridis-faktual yang dapat berupa pendekatan sosiologis, psikologis, historis, dan komparatif, bahkan memerlukan pula pendekatan integral dengan kebijakan sosial serta pembangunan nasional pada umumnya.²⁴ Hal tersebut berarti kebijakan pembentukan peraturan daerah harus di topang dengan adanya instrumen hukum sebagai landasan bagi institusi yang ditunjuk berdasarkan peraturan daerah dalam menjalankan tugas dan kewenangannya sebagaimana yang di sebutkan secara eksplisit dalam peraturan tersebut.

Mengingat adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah pada dasarnya diberikan kewenangan secara luas untuk mengatur daerahnya sendiri. Pengaturan tersebut secara yuridis dapat berupa produk-produk hukum seperti Peraturan Daerah Provinsi, Kabupaten atau Kota, Peraturan Gubernur, Walikota/Bupati dan Peraturan DPRD. Sejumlah bentuk peraturan daerah sebagaimana yang telah disebutkan adalah salah satu wujud konkrit dari pemerintah untuk menyelenggarakan sistem pembangunan yang merata.

²⁴Teguh Prasetyo 2010, *Kriminalisasi dalam Hukum Pidana*, Penerbit Nusa Media. Bandung, hlm. 134.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Terkait dengan landasan yuridis pembentukan peraturan daerah tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan Kabupaten Buton Utara pada prinsipnya di dasarkan Pasal 14 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan disebutkan bahwa materi muatan peraturan daerah provinsi dan peraturan daerah Kabupaten/Kota berisi materi muatan dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah dan tugas pembantuan serta menampung kondisi daerah dan/atau penjabaran lebih lanjut peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Berdasarkan hal tersebut, jelas bahwa pada prinsipnya pembuatan peraturan daerah lebih menitik beratkan kepada hak eksklusif pemerintah daerah untuk mengatur daerahnya sendiri dengan tetap pada *platform* peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan. Secara konkrit, ada beberapa alasan perlu diakomodir permasalahan mengenai standarisasi terhadap sektor pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Buton Utara kepada masyarakat.



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

Pengaturan tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan Kabupaten Buton Utara di dasarkan pada beberapa ketentuan perundang-undangan yaitu:

1. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara republic Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 244.Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

-
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178)



BAB V

JANGKAUAN, ARAH PENGATURAN DAN RUANG LINGKUP MATERI MUATAN PERATURAN DAERAH

Naskah Akademik memuat konsep awal rancangan peraturan perundang-undangan yang terdiri dari pasal-pasal yang diusulkan dan sudah memuat saran-saran yang konkrit. Dalam rangka menyusun substansi Peraturan Daerah maka Ruang lingkup materi yang ada pada Peraturan Daerah tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan mencakup :

A. Ketentuan Umum

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Buton Utara.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Buton Utara.
5. Bupati adalah Bupati Kabupaten Buton Utara.
6. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buton Utara;
7. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Peraturan Daerah adalah Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara;
9. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang kemudian disingkat SKPD merupakan satuan kerja yang bertanggung jawab di bidang teknis dan pelayanan;
10. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan;
11. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Buton Utara



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

-
12. Sekretariat DPRD adalah Sekretariat DPRD Kabupaten Buton Utara
 13. Dinas Daerah Kabupaten adalah unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Daerah menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya, pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum, serta pembinaan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya.
 14. Lembaga Teknis Daerah adalah unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang kepala, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Lembaga teknis daerah mempunyai tugas melaksanakan tugas tertentu yang karena sifatnya tidak tercakup oleh sekretariat daerah dan dinas daerah dalam lingkup tugasnya. Tugas tertentu tersebut meliputi bidang penelitian dan pengembangan, perencanaan, pengawasan, pendidikan dan pelatihan, perpustakaan, kearsipan dan dokumentasi, kependudukan, dan pelayanan kesehatan. Lembaga teknis daerah menyelenggarakan fungsi perumusan



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya, serta penunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah. Lembaga teknis daerah dapat berbentuk "badan", "Kantor", dan "Rumah Sakit".

15. Camat adalah Pemimpin dan Koordinator Penyelenggaraan Pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh Pelimpahan kewenangan Pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan Tugas umum Pemerintahan.
16. Urusan pemerintahan adalah fungsi-fungsi pemerintahan yang menjadi hak dan kewajiban setiap tingkatan dan/atau susunan pemerintahan untuk mengatur dan mengurusnya, yang menjadi kewenangannya, dalam rangka melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat;
17. Pelayanan dasar adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan pemerintahan;



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

-
18. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal;
 19. Pengembangan Kapasitas adalah upaya meningkatkan kemampuan sistem atau sarana dan prasarana, kelembagaan, personil, dan keuangan untuk melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan pelayanan dasar dan/atau SPM secara efektif dan efisien dengan menggunakan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.
 20. Rencana Pembangunan Tahunan Nasional yang selanjutnya disebut Rencana Kerja Pemerintah atau disingkat RKP adalah dokumen perencanaan nasional untuk periode 1 (satu) tahun anggaran;
 21. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah yang selanjutnya disebut RPJMD adalah dokumen perencanaan daerah untuk periode 5 (lima) tahun anggaran yang menggambarkan target kuantitatif dan kualitatif dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat;



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

22. Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut Renstra-SKPD adalah dokumen perencanaan satuan kerja perangkat daerah untuk periode 5 (lima) tahun anggaran;
23. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh pemerintah daerah dan DPRD dan ditetapkan dengan Peraturan daerah.
24. Tim Konsultasi Penerapan SPM adalah tim yang bertugas dalam menyusun dasar-dasar pertimbangan dan catatan atas usulan SPM yang disampaikan oleh SKPD.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal dimaksudkan untuk memberikan acuan dalam menerapkan pencapaian Standar Pelayanan Minimal sesuai dengan target yang telah ditetapkan sedangkan Tujuan penyusunan Standar Pelayanan Minimal ini yakni:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dasar kepada publik;
2. Memberikan kepastian kepada peneriman pelayanan;
3. Memberikan perlindungan kepada pemberi pelayanan.



C. Asas dan Prinsip

Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan atau SPMBP disusun dengan mempertimbangkan asas/prinsip pemerataan, kualitas layanan, kesetaraan dan kemudahan layanan serta biaya pelayanan sehingga asas dan prinsip yang digunakan dalam peraturan daerah ini adalah sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan atau SPMBP mengandung asas/prinsip sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
2. Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan atau SPMBP berasaskan kebutuhan dan kemampuan keuangan daerah serta sumber daya manusia.

D. Ruang Lingkup

Adapun Ruang lingkup Peraturan Daerah tentang pelaksanaan dan penetapan Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan (SPMBP) meliputi :

1. jenis pelayanan dasar yang berpedoman pada SPMBP;
2. capaian indikator dan nilai SPMBP;
3. batas waktu pencapaian SPMBP;
4. pengorganisasian penyelenggaraan pelayanan.



Merujuk pada uraian di atas, maka jenis pelayanan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat huruf a di atas harus di atur dan ditetapkan dengan Peraturan Bupati Kabupaten Buton Utara atau Pedoman Teknis masing-masing SKPD sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

E. Materi Muatan yang Diaatur dalam Raperda

Pembahasan pada ruang lingkup terdiri dari tiga bagian, yaitu ruang lingkup wilayah ruang lingkup pembahasan, dan ruang lingkup substansi. Ruang lingkup wilayah mencakup batas wilayah studi yang berupa batas administratif. Sedangkan ruang lingkup pembahasan merupakan batasan pembahasan studi, dan lingkup substansi merupakan batasan pembahas-an substansi yang akan digunakan dalam studi penelitian. Lingkup substansi yang akan digunakan dalam penelitian nantinya mencakup hal-hal yang berkaitan dengan perumusan konsep dan standarisasi pelayanan minimum bidang pemerintahan. Adapun teori-teori yang terkait beberapa diantaranya adalah teori asas, tujuan dan ruang lingkup penetapan Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan. Dengan beberapa asumsi analisis yang digunakan sebagai batasan substansi antara lain :



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

1. Penilaian terhadap mekanisme dan tatacara pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah terhadap masyarakat sesuai dengan ketentuan oeraturan perundang undangan yang berlaku.
2. Penentuan faktor dan ruang lingkup pelayanan yang menjadi penentu dalam terlaksananya tertib administrasi dan tertib pelayanan yang di berikan kepada masyarakat

Arah dan jangkauan pengaturan Raperda tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan adalah untuk menunjang kelancaran pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah sehingga akan terwujudnya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan prima yang tertib, efektif dan efisien.

Adapun materi muatan dalam Raperda tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan terdiri dari:

1. Materi Tentang Ketentuan umum;
2. Materi Tentang Maksud dan Tujuan;
3. Materi Tentang Asas dan Prinsip;
4. Materi Tentang Ruang Lingkup;
5. Materi Tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan;
6. Materi Tentang Tatakelola SPMBP ;
7. Materi Tentang Hak dan Kewajiban;
8. Materi Tentang Pembinaan, Monitoring, dan Evaluasi;



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

9. Materi Tentang Pengembangan Kapasitas;
10. Materi Tentang Peran Serta Masyarakat;
11. Materi Tentang Sanksi;
12. Materi Tentang Ketentuan peralihan; dan
13. Materi Tentang Ketentuan Penutup.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam bab-bab terdahulu dari Naskah Akademik Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan dapat diambil suatu kesimpulan bahwa rancangan peraturan daerah tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan memiliki kelayakan secara akademis, sehingga penyelenggaraan pelayanan di Kabupaten Buton Utara perlu untuk diatur dengan mempertimbangkan prinsip kemanfaatan, keadilan dan kepastian hukum, serta memperhatikan kebutuhan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan yang efektif dan efisien.

Penetapan standar pelayanan minimum bidang pemerintahan di Kabupaten Buton Utara merupakan suatu terebosan yang harus di ambil oleh pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih, profesional, dan bertanggungjawab sesuai dengan prinsip otonomi daerah yang demokratis dengan mengedapankan kebutuhan dan kepentingan masyarakat atas pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip keadilan dan kemanfaatan demi



*Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara
tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan*

terciptanya pembangunan dan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Buton utara seutuhnya.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas maka, disarankan agar pelaksanaan, perwujudan dan penetapan sistem pelayanan minimum bidang pemerintahan terlaksana dengan baik, maka hendaknya dalam penyusunan dan penetapan rancangan peraturan daerah ini harus benar-benar berpedoman pada efektifitas dan efisiensi pelayanan sesuai dengan kemampuan satuan perangkat daerah kabupaten buton utara dan harapan masyarakat kabupaten buton utara pada umumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Jazim Hamidi, 2011, Legislative Drafting, Total Media, Yogyakarta.
- Amin Ibrahim. 2008. Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Mandar Maju. Bandung.
- Amrah Muslimin, 1982, Aspek-Aspek Hukum Otonomi Daerah (cetakan kedua), Penerbit Alumi, Bandung.
- Bagir Manan, 2005, Menyongsong Fajar Otonomi Daerah. pusat studi hukum uii cetakan iv, Jogjakarta.
- _____, 1994, Hubungan Antara Pusat Dan Daerah Menurut UUD 1945, pustaka sinar harapan Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2002, Strategi Pemasaran, Andi Offset, Jogjakarta.
- H.A.S. Moenir, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, Bandung
- Ihsan Haerudin, "Anggaran Pro Rakyat Miskin", Bujet, Edisi 9/Oktobre 2003.
- John Dilulio, 1994. Deregulating The Public Service. The Brookings Institution. Washington, D.C.
- Ratminto Dan Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan Cetakan Keempat. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- S.P. Robbins, 1995, Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.
- Soetopo, 1999, Pelayanan Prima, LAN RI, Jakarta.

NASKAH AKADEMIK



Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan

-
- Soerjono Soekanto, 1986, Pengantar Penelitian Hukum, UI Press, Jakarta.
- Sondang P. Siagian, 1997, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Aksara Baru, Jakarta.
- Surjadi,H. 2010, Pengembangan kinerja pelayanan publik. Refika Aditama. Bandung.
- Supranto, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta, Jakarta.
- V. Gaspersz, 1994, Manajemen Kualitas, Gramedia, Jakarta.
- Winarno Surachmad, 1994, Pengantar Penelitian Ilmiah, Tarsito, Bandung.



BUPATI BUTON UTARA
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

RANCANGAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BUTON UTARA
NOMOR...TAHUN...
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMUM BIDANG PEMERINTAHAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUTON UTARA

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam penyelenggaraan urusan wajib Pemerintah Daerah sesuai kriteria yang ditetapkan oleh Pemerintah serta untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan daerah, diperlukan pengaturan mengenai standar pelayanan minimal kepada masyarakat;
 - b. bahwa untuk memberikan kejelasan dan kepastian hukum dalam pelayanan informasi mengenai standar pelayanan minimal kepada Masyarakat.
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan;

- Mengingat :
1. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
 6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Buton Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4690);
 7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara republic Indonesia Nomor 5234);

8. Undang-Undang No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 244.Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178)

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BUTON

UTARA

dan

BUPATI BUTON UTARA,

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM BIDANG PEMERINTAHAN

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Buton Utara.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Buton Utara.
2. Bupati adalah Bupati Kabupaten Buton Utara.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buton Utara;
4. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
5. Peraturan Daerah adalah Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara;
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang kemudian disingkat SKPD merupakan satuan kerja yang bertanggung jawab di bidang teknis dan pelayanan;
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan;
8. Sekretariat Daerah adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Buton Utara
9. Sekretariat DPRD adalah Sekretariat DPRD Kabupaten Buton Utara
10. Dinas Daerah Kabupaten adalah unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Daerah menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya, pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum, serta pembinaan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya.
11. Lembaga Teknis Daerah adalah unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang kepala, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Lembaga teknis daerah mempunyai tugas melaksanakan tugas tertentu yang karena sifatnya tidak tercakup oleh sekretariat daerah dan dinas daerah dalam lingkup tugasnya. Tugas tertentu tersebut meliputi bidang

penelitian dan pengembangan, perencanaan, pengawasan, pendidikan dan pelatihan, perpustakaan, kearsipan dan dokumentasi, kependudukan, dan pelayanan kesehatan. Lembaga teknis daerah menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya, serta penunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah. Lembaga teknis daerah dapat berbentuk "badan", "Kantor", dan "Rumah Sakit".

12. Camat adalah Pemimpin dan Koordinator Penyelenggaraan Pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh Pelimpahan kewenangan Pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan Tugas umum Pemerintahan.
13. Urusan pemerintahan adalah fungsi-fungsi pemerintahan yang menjadi hak dan kewajiban setiap tingkatan dan/atau susunan pemerintahan untuk mengatur dan mengurusnya, yang menjadi kewenangannya, dalam rangka melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat;
14. Pelayanan dasar adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan pemerintahan;
15. Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan yang selanjutnya disingkat SPMBP adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal;
16. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan.
17. Penerima Pelayanan adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
18. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan.

19. Pertanggungjawaban Pelayanan adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
20. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
21. Sengketa Pelayanan adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan antara penerima Pelayanan dengan penyelenggara pelayanan akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
22. Pengembangan Kapasitas adalah upaya meningkatkan kemampuan sistem atau sarana dan prasarana, kelembagaan, personil, dan keuangan untuk melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan pelayanan dasar dan/atau SPMBP secara efektif dan efisien dengan menggunakan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.
23. Rencana Pembangunan Tahunan Nasional yang selanjutnya disebut Rencana Kerja Pemerintah atau disingkat RKP adalah dokumen perencanaan nasional untuk periode 1 (satu) tahun anggaran;
24. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah yang selanjutnya disebut RPJMD adalah dokumen perencanaan daerah untuk periode 5 (lima) tahun anggaran yang menggambarkan target kuantitatif dan kualitatif dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat;
25. Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut Renstra-SKPD adalah dokumen perencanaan satuan kerja perangkat daerah untuk periode 5 (lima) tahun anggaran;
26. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh pemerintah daerah dan DPRD dan ditetapkan dengan Peraturan daerah.

27. Tim Konsultasi Penerapan SPMBP adalah tim yang bertugas dalam menyusun dasar-dasar pertimbangan dan catatan atas usulan SPMBP yang disampaikan oleh SKPD.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Penyusunan, penetapan dan penerapan SPMBP dimaksudkan untuk memberikan acuan dalam menerapkan pencapaian standar pelayanan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- (2) Tujuan pengaturan SPMBP meliputi:
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan dasar kepada publik;
 - b. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
 - d. Memberikan kepastian kepada peneriman pelayanan;
 - e. Memberikan perlindungan kepada pemberi pelayanan.
 - f. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik;

BAB III ASAS DAN PRINSIP

Pasal 3

- (1) SPMBP disusun dengan mempertimbangkan asas/prinsip pemerataan, kualitas layanan, kesetaraan dan kemudahan layanan serta biaya pelayanan.
- (2) SPMBP mengandung asas/prinsip sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
- (3) SPMBP berasaskan:
 - a. kepentingan umum;
 - b. kepastian hukum;
 - c. kesamaan hak;
 - d. keseimbangan hak dan kewajiban;
 - e. keprofesionalan;
 - f. partisipatif;

- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

BAB IV RUANG LINGKUP SPMB

Pasal 4

Ruang lingkup penyelenggaraan SPMBP disusun berdasarkan urusan wajib dan pilihan dengan memperhatikan prinsip-prinsip dasar SPMBP

Pasal 5

Standar pelayanan terhadap urusan pemerintahan yang wajib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 antara lain di bidang:

- a. Kesehatan;
- b. Perencanaan pembangunan;
- c. Pendidikan;
- d. Pekerjaan umum;
- e. Penataan ruang dan Lingkungan hidup;
- f. Perhubungan;
- g. Komunikasi dan informatika;
- h. Perumahan;
- i. Kepemudaan dan olahraga;
- j. Penanaman modal;
- k. Koperasi, usaha kecil dan menengah;
- l. Kependudukan dan catatan sipil;
- m. Ketenagakerjaan;
- n. Ketahanan pangan;
- o. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- p. Keluarga berencana dan keluarga sejahtera;
- q. Pertanahan;
- r. Kesatuan bangsa dan politik dalam negeri;
- s. Otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian, dan persandian;
- t. Pemberdayaan masyarakat dan desa;
- u. Sosial dan kebudayaan;
- v. Statistik;
- w. Perpustakaan;
- x. Kearsipan.

Pasal 6

Sementara untuk urusan pilihan pemerintahan daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi urusan sebagai berikut:

- a. Pertanian;
- b. Kelautan dan Perikanan;
- c. Pariwisata;
- d. Perindustrian dan perdagangan;
- e. Ketramigrasian;

Pasal 7

- (1) Ruang lingkup SPMBP meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMD.
- (2) Ruang lingkup Peraturan Daerah tentang pelaksanaan dan penetapan SPMBP meliputi :
 - a. Jenis pelayanan dasar yang diberikan;
 - b. SKPD / lembaga penanggungjawab;
 - c. Cakupan pelayanan dasar;
 - d. Indikator SPMBP;
 - e. Target dan batas waktu pencapaian SPMBP;
 - f. Pembiayaan;
 - g. Alokasi anggaran;
 - h. Langkah kegiatan;
 - i. Sumber daya manusia;
 - j. Sumber data; dan
 - k. Berbagai Rujukan.
- (3) Jenis pelayanan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a ditetapkan dengan Peraturan Bupati atau Pedoman Teknis masing-masing SKPD sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 8

- (1) Penentuan indikator pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf d menggambarkan:
 - a. tingkat atau besaran sumberdaya yang digunakan, seperti sarana dan prasarana, dana, dan personil;
 - b. tahapan yang digunakan, termasuk upaya pengukurannya, seperti program atau kegiatan yang dilakukan, mencakup waktu, lokasi, pembiayaan, penetapan, pengelolaan dan keluaran, hasil dan dampak;
 - c. wujud pencapaian kinerja, meliputi pelayanan yang diberikan, persepsi, dan perubahan perilaku masyarakat;

- d. tingkat kemanfaatan yang dirasakan sebagai nilai tambah, termasuk kualitas hidup, kepuasan konsumen atau masyarakat, dunia usaha, dan pemerintahan daerah;
 - e. keterkaitannya dengan keberadaan sistem informasi, pelaporan dan evaluasi penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi SKPD dalam menjamin pencapaian SPMBP dapat dipantau dan dievaluasi oleh Pemerintah Daerah secara berkelanjutan.
- (2) Penentuan Pedoman Teknis Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 Ayat (3) maka Bupati membentuk Tim Konsultasi Penerapan SPMBP dalam menyusun dasar-dasar pertimbangan dan catatan atas usulan SPMBP yang disampaikan oleh SKPD.
 - (3) Dalam melaksanakan pertimbangan dan catatan usulan SPMBP yang disampaikan oleh SKPD, Tim Konsultasi harus mendasarkan tugasnya sesuai dengan prinsip sebagaimana diatur dalam Pasal 3
 - (4) Struktur dan tugas Tim Konsultasi Penerapan SPMBP diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB V

STANDAR PELAYANAN MINIMUM BIDANG PEMERINTAH

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 9

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar operasional prosedur SPMBP.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara pelayanan publik selain menyusun standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, juga menyusun SPMBP.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian terkait.

Bagian Kedua

Informasi Pelayanan

Pasal 11

- (1) Untuk menjamin kualitas pelayanan setiap penyelenggara pelayanan wajib membentuk sistem pelayanan informasi.
- (2) Sistem pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas sistem informasi elektronik dan/atau non elektronik, yang paling sedikit memuat:
 - a. profil penyelenggara;

- b. profil pelaksana;
- c. standar pelayanan;
- d. maklumat pelayanan;
- e. pengelolaan pengaduan; dan
- f. penilaian kinerja.

Bagian Ketiga

Sarana dan Prasarana Pelayanan Bidang Pemerintahan

Pasal 12

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan.
- (2) Selain menyediakan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pemerintah Daerah menyediakan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan sesuai kemampuan Daerah.

Bagian Keempat

Kerjasama Penyelenggara Pelayanan

Pasal 13

- (5) Penyelenggara pelayanan dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayan lainnya ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan.
- (6) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan/atau elektronik.

Bagian Kelima

Kepuasan Masyarakat

Pasal 14

- (1) Penyelenggara pelayanan wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui kerjasama dengan pihak ketiga.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara IKM dengan SPMBP, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian keenam
Pelayanan Khusus
Pasal 15

- (1) Penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, anak-anak, lanjut usia dan wanita hamil.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna Pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh
Tata Perilaku Penyelenggaraan
Pasal 16

- (1) Penyelenggara Pelayanan wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut:
 - a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
 - b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
 - c. peduli, teliti dan cermat;
 - d. bersikap ramah dan bersahabat;
 - e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
 - f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan yang bukan menjadi haknya dalam bentuk apapun; dan
 - g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.
- (2) Dalam hal penyelenggara tidak dapat menjalankan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi disiplin sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan
Pengaduan Pelayanan
Pasal 17

- (1) Setiap penerima pelayanan dapat melakukan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.
- (2) Tata cara pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
 - f. pengaduan pelayanan diajukan kepada penyelenggara pelayanan secara tertulis;
 - g. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, Penyelenggara Pelayanan harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud huruf a, dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan;

- h. ketidakpuasan atas penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud huruf b diajukan kepada instansi yang membidangi pengawasan;
- i. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, unit kerja yang membidangi pengawasan harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud huruf c, dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan;
- j. pengaduan atas kebijakan pelayanan yang merugikan kepentingan masyarakat dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan diajukan kepada DPRD;
- k. pengaduan atas kebijakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf e, oleh DPRD dapat diajukan kepada Pemerintah Daerah sebagai saran dan pertimbangan untuk perbaikan kebijakan pelayanan.

BAB VI

HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA, PENERIMA PELAYANAN PUBLIK, DAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 18

- (1) Penyelenggara memiliki hak:
 - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b. melakukan kerjasama;
 - c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban:
 - a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
 - c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
 - d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
 - e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
 - i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
 - j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
 - k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
 - l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Penerima
Pasal 19

Penerima pelayanan publik mempunyai hak:

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan serta sesuai SPMBP yang telah ditentukan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkaplengkapnyanya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan;
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan;
- d. mengawasi penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian sengketa pelayanan;
- e. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian sesuai mekanisme yang berlaku;
- g. mendapatkan pembelaan dan perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Pasal 20

Penerima Pelayanan Publik mempunyai kewajiban untuk:

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. menghargai penerima pelayanan yang lain;
- c. mentaati Peraturan;
- d. mentaati hasil penyelesaian sengketa pelayanan;
- e. tidak memaksakan kehendak; dan
- f. menyampaikan data dan informasi secara lengkap dan benar.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 21

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 22

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 23

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam melakukan pelayanan.
- (2) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB V PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 24

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan SPMBP.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
 - a. berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik;
 - b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. menumbuhkan peran serta dan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan SPMBP; dan/atau
 - e. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan SPMBP;

BAB VI MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 25

- (1) Monitoring dan evaluasi umum terhadap kinerja penerapan SPMBP pada SKPD dilakukan oleh Sekretaris Daerah Kabupaten dibantu oleh Tim Konsultasi Penerapan SPMBP.
- (2) Tim Konsultasi Penerapan SPM menyampaikan hasil monitoring dan evaluasi umum kinerja penerapan capaian SPMBP pada SKPD kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dipergunakan oleh Bupati sebagai bahan laporan kinerja penerapan SPMBP kepada masing-masing Kementrian dan Kelembagaan melalui Gubernur Sulawesi Tenggara dengan tembusan DPRD Kabupaten Buton Utara.

Pasal 26

Hasil monitoring, evaluasi dan pelaporan pencapaian SPMBP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) dipergunakan sebagai bahan pembinaan dan pengawasan dalam:

- a. Penerapan SPMBP pada periode berikutnya;
- b. Pengembangan kapasitas Pemerintah Daerah.

BAB X PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 27

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan atas penerapan dan pencapaian SPMBP di seluruh Kecamatan/SKPD.
- (2) Bupati melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan/SKPD berdasarkan SPMBP diseluruh Kecamatan/SKPD.
- (3) Bupati dapat mendelegasikan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Perangkat Daerah.
- (4) Perangkat daerah sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) tersebut adalah Sekretaris Daerah.
- (5) Dalam melaksanakan pembinaan dan pengawasan Bupati atau Sekretaris Daerah dibantu oleh Tim Konsultasi Penerapan SPMBP.

Pasal 28

Pembinaan dan pengawasan teknis tahunan kinerja penerapan SPMBP dituangkan dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah Kabupaten.

BAB XI PENGEMBANGAN KAPASITAS

Pasal 29

- (1) Dalam rangka tindak-lanjut hasil monitoring dan evaluasi atas penerapan SPMBP oleh SKPD, Bupati berkewajiban melakukan pengembangan kapasitas untuk mendukung penerapan SPMBP.
- (2) Pengembangan kapasitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersebut mencakup peningkatan kemampuan sistem, proses kelembagaan, kompetensi dan kualifikasi personil, dan penciptaan budaya pelayanan secara terus-menerus.
- (3) Fasilitasi pengembangan kapasitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berupa pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan, dan/atau bantuan lainnya.

Pasal 30

Fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (3) diberikan dalam rangka:

- a. penyusunan Renja yang memuat rencana penerapan SPMBP dan menuangkannya menurut skala prioritas;
- b. penyusunan sistem monitoring dan evaluasi untuk mengukur kinerja SKPD dalam penerapan dan pencapaian SPMBP;
- c. pemberdayaan pemerintahan daerah untuk membangun kerjasama dan/atau kemitraan antar daerah dan antara pemerintahan daerah dengan pihak swasta dan/atau masyarakat dalam penerapan SPMBP;
- d. pengembangan inovasi dan kreativitas pemerintahan daerah dalam penerapan SPMBP;
- e. penyusunan kebijakan pemberian penghargaan bagi pemerintahan daerah untuk meningkatkan kualitas penerapan SPMBP; dan
- f. penyusunan sub sistem informasi penerapan SPMBP yang terintegrasi pada seluruh SKPD yang pelaporannya terpusat pada Sekretaris Daerah.

Pemberian Reward/Penghargaan

Pasal 31

- (1) Pimpinan SKPD dalam melaksanakan tugas yang telah mendapatkan penilaian atau predikat terbaik secara berturut-turut selama 2 tahun pada jabatan dan tempat tugas yang sama perlu diberikan penghargaan;
- (2) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan dalam bentuk kenaikan pangkat istimewa, piagam penghargaan dan atau diberikan tunjangan khusus sesuai dengan peraturan perundangundangan.

BAB XII

SANKSI

Pasal 32

- (1) Dalam hal target pencapaian SPMBP, bagi Kecamatan / SKPD yang tidak berhasil menerapkan SPMBP diberikan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan kepegawaian.
- (2) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 33

- (1) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, seluruh Kecamatan, kelurahan, dan SKPD yang telah memiliki SPMBP agar disesuaikan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak Peraturan Daerah ini diundangkan;
- (2) Kecamatan, kelurahan, dan SKPD yang belum memiliki SPMBP agar menyusun SPMBP paling lama 6 (enam) bulan sejak Peraturan Daerah ini diundangkan;
- (3) Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Daerah ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 34

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, Agar setiap orang Mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Buton Utara.

Ditetapkan di Buranga
pada tanggal 2018
BUPATI BUTON UTARA,

ABU HASAN

Diundangkan di Buranga
pada tanggal 2018
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BUTON UTARA,

LEMBARAN DAERAH BUTON UTARA TAHUN 2018 NOMOR