



# DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH

Jalan Pahlawan Nomor 7 Semarang Kode Pos 50241 Telepon 024-8415500,  
Faksimile 024-8414415  
Laman [http : http://www.jatengprov.go.id](http://www.jatengprov.go.id)

Semarang, 11 November 2025

Nomor :  
Sifat : Segera  
Lampiran : 1 (Satu) Lembar  
Hal : Kajian Badan Pembentukan  
Peraturan Daerah Usulan  
Rancangan Perda Tentang  
Pelayanan Publik di Provinsi Jawa  
Tengah.

Yth. Ketua DPRD Provinsi Jawa Tengah

di -

SEMARANG

Bersama ini dengan hormat kami Ketua Bapemperda DPRD Provinsi Jawa Tengah menyampaikan Hasil Rapat Bapemperda pada tanggal 23 September 2025 dengan agenda Rapat Pembahasan dan Pengakajian Usulan Raperda Komisi A DPRD Provinsi Jawa Tengah tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Tengah, adapun hasil kajian sebagai berikut :

## **A. Latar Belakang.**

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi, pemerintah daerah dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jawa Tengah, sebagai salah satu provinsi besar di Indonesia dengan jumlah penduduk lebih dari 35 juta jiwa, memiliki tantangan tersendiri dalam menyediakan layanan publik yang merata, cepat, dan berkualitas.

Selama beberapa tahun terakhir, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, melalui berbagai program reformasi birokrasi dan digitalisasi layanan. Inisiatif seperti *Mal Pelayanan Publik (MPP)*, *e-Government*, dan berbagai inovasi pelayanan berbasis teknologi telah diluncurkan di berbagai kabupaten/kota. Hal ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi nasional yang mengedepankan pelayanan publik yang cepat, murah, dan tidak diskriminatif. Namun, di balik berbagai kemajuan tersebut, masih terdapat berbagai permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius. Di antaranya adalah disparitas kualitas pelayanan antara wilayah perkotaan dan pedesaan, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, serta kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat. Tak jarang pula ditemukan pelayanan yang masih lambat, tidak transparan, dan rawan pungutan

liar, terutama di sektor-sektor strategis seperti administrasi kependudukan, perizinan usaha, kesehatan, dan Pendidikan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat kemajuan, pelayanan publik di Jawa Tengah masih membutuhkan perbaikan yang berkelanjutan. Upaya perbaikan tidak hanya memerlukan komitmen pemerintah daerah, tetapi juga partisipasi aktif masyarakat, pemanfaatan teknologi yang tepat guna, serta pengawasan yang efektif. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam dan sistematis untuk mengevaluasi capaian pelayanan publik yang telah ada, mengidentifikasi hambatan yang masih terjadi, serta merumuskan strategi inovatif guna mewujudkan pelayanan publik yang prima, berkeadilan, dan inklusif di seluruh wilayah Jawa Tengah.

## **B. Dasar Hukum.**

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950 Halaman 86-92);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangundangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
10. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
11. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah

- beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
12. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
  13. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  14. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 199).

### **C. Maksud dan Tujuan**

#### **- Maksud**

Maksud penyusunan Raperda Pelayanan Publik di Jawa Tengah adalah untuk membentuk kerangka hukum yang menjadi dasar penyelenggaraan kebijakan, program, dan kegiatan pelayanan publik secara menyeluruh di Provinsi Jawa Tengah. Raperda ini diharapkan dapat memberikan arah dan kepastian hukum bagi semua pemangku kepentingan, mulai dari pemerintah daerah, dunia usaha, hingga masyarakat sipil, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### **- Adapun tujuannya adalah :**

1. Mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, transparan, dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat di Jawa Tengah.
2. Meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik di lingkup Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui penerapan standar pelayanan yang jelas dan terukur.
3. Menjamin hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan, termasuk akses terhadap informasi layanan, hak untuk mengadu, mendapatkan perlakuan non-diskriminatif, dan kompensasi atas layanan yang buruk.
4. Mengatur tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik, termasuk kewajiban menyediakan layanan yang berkualitas, menjamin aksesibilitas bagi kelompok rentan, dan menyediakan sarana pengaduan yang efektif.
5. Mendorong digitalisasi pelayanan publik dan integrasi antar layanan, guna meningkatkan akses dan efisiensi, serta menjawab tantangan era teknologi informasi.
6. Mengurangi kesenjangan kualitas layanan antar wilayah kabupaten/kota di Jawa Tengah, dengan menegakkan standar minimum pelayanan publik secara seragam.

7. Mendorong inovasi pelayanan publik di daerah, baik dari sisi metode pelayanan, teknologi, maupun kemitraan dengan masyarakat, dunia usaha, dan perguruan tinggi.
8. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui pengawasan internal, eksternal, dan partisipasi masyarakat.

#### **D. Substansi Kajian.**

##### **1. Definisi Pelayanan Publik**

Memperluas definisi agar mencakup layanan elektronik, berbasis digital, bahkan yang melibatkan pihak ketiga/swasta apabila objeknya terkait kepentingan publik.

##### **2. Standar Pelayanan Publik.**

Menetapkan standar minimum waktu, biaya (termasuk transparansi biaya tidak langsung), kualitas layanan, ketentuan personalisasi (akses bagi difabel, akses wilayah terpencil).

##### **3. Hak dan Kewajiban Penggunaan dan Penyelenggara**

Hak masyarakat memperoleh layanan yang cepat, mudah, jelas, transparan; kewajiban pengguna memberi informasi yang diperlukan; kewajiban penyelenggara memenuhi standar, melayani tanpa diskriminasi.

##### **4. Mekanisme Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa**

Saluran pengaduan resmi (online & offline), jaminan respons waktu, prosedur sanksi administratif terhadap penyelenggara yang melanggar standar, kompensasi jika berlaku.

##### **5. Transparansi dan Keterbukaan Informasi**

Publikasi standar layanan, biaya, prosedur, hasil evaluasi; penerapan peraturan keterbukaan informasi publik; keterbukaan data layanan publik secara berkala.

##### **6. Integrasi Layanan dan Digitalisasi**

Pengembangan sistem layanan terpadu (one stop service / MPP), interoperabilitas antar OPD, layanan online/offline hybrid; standarisasi platform digital; keamanan data & privasi pengguna.

##### **7. Inklusi dan Aksesibilitas**

Akses bagi penyandang disabilitas; layanan di wilayah terpencil; layanan mobile/inklusif; penerjemahan informasi ke bahasa lokal jika diperlukan; kemudahan akses bagi kelompok rentan.

##### **8. Pengawasan, Evaluasi dan Akuntabilitas**

Penilaian kinerja layanan publik; pengawasan internal & eksternal (misalnya Ombudsman, audit publik, feedback masyarakat); sanksi & penghargaan bagi OPD berdasarkan kinerja layanan.

##### **9. Peran Swasta, Mitra, Masyarakat**

Kerjasama dengan pihak swasta, LSM, masyarakat, perguruan tinggi dalam inovasi pelayanan, ikut serta dalam penyusunan standar, monitoring layanan.

##### **10. Pembiayaan dan Sumber Daya**

Alokasi anggaran untuk pelayanan publik secara berkelanjutan; sumber daya manusia (pelatihan, rekrutmen, insentif); infrastruktur teknologi; pemeliharaan dan upgrade fasilitas layanan.

## **E. Maksud dan Tujuan Raperda.**

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu harus dilaksanakan sebuah upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Hal ini harus didasari dengan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik (public service) adalah hak dasar warga yang dijamin konstitusi dan regulasi nasional, khususnya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehingga negara memberikan jaminan, kepastian dan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui Raperda ini diharapkan terdapat penguatan peran serta tanggung jawab penyelenggara pelayanan, jaminan kepastian hak dan kewajiban bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, serta pengaturan mekanisme pengawasan dan evaluasi yang lebih transparan dan akuntabel.

Rancangan Peraturan Daerah (Raperda) tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Tengah disusun sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Maksud utama dari penyusunan Raperda ini adalah untuk menyediakan payung hukum yang jelas, terukur, dan implementatif dalam pengaturan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, sekaligus sebagai upaya untuk memperkuat prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

## **F. Kewenangan**

Berdasarkan Pasal 344 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa Pemerintah Daerah dalam hal ini Pemerintah Jawa Tengah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah, berdasarkan pada asas :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;

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

Sehingga Pemerintah Daerah memiliki kewenangan dalam membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik sesuai dengan amanat (Pasal 345 ayat 1). Terkait manajemen pelayanan publik berupa dengan melaksanakan :

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat;
- f. pelayanan konsultasi; dan
- g. pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **G. Landasan Judul Raperda.**

### **1. Landasan Filosofis, Sosiologis, dan Yuridis**

#### **Filosofis**

**Pancasila** sebagai dasar negara, khususnya sila ke-2 ("Kemanusiaan yang adil dan beradab") dan sila ke-5 ("Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia") menuntut negara dan pemerintah daerah menjamin hak warga negara dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, setara, dan bermartabat. Sehingga pelayanan publik merupakan perwujudan tanggung jawab moral dan sosial dari pemerintah kepada rakyatnya, dengan mengedepankan nilai keadilan, kesetaraan, kemanusiaan, dan penghormatan terhadap martabat manusia. Kehadiran negara harus dirasakan langsung oleh masyarakat melalui pelayanan yang responsif, tidak diskriminatif, dan mendorong kemandirian serta kesejahteraan masyarakat.

Pasal 28H ayat (1) dan Pasal 34 UUD 1945 memberikan jaminan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh kebutuhan dasar, perlindungan sosial, dan pelayanan dari negara. Oleh karena itu negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Maka membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik, merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk, agar tidak terjadi pelayanan publik yang buruk sehingga akan merusak kepercayaan masyarakat terhadap negara.

Dengan demikian, penyusunan Raperda ini merupakan manifestasi nilai-nilai luhur bangsa dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan mencapai kehidupan yang sejahtera serta mencerminkan komitmen pemerintah dalam melaksanakan amanat dari konstitusi sebagai pelayanan untuk masyarakat serta harus menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dalam hal ini, kehadiran Raperda menjadi wujud nyata bahwa pemerintah daerah mengemban mandat konstitusional dan tanggung jawab moral untuk memastikan tidak ada satu pun warga negara yang tertinggal dari proses pembangunan.

### **Sosiologis**

Landasan sosiologis berasal dari kondisi nyata masyarakat dan pemerintahan di Jawa Tengah, serta tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang semakin tinggi, di antaranya :

1. Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, adil, terjangkau, dan mudah diakses, khususnya dalam bidang kesehatan, pendidikan, perizinan, kependudukan, dan sosial.
2. Banyaknya laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik di Jawa Tengah, termasuk soal birokrasi yang lambat, pungutan liar, layanan tidak ramah, diskriminatif, serta kurangnya fasilitas bagi kelompok rentan.
3. Perkembangan teknologi digital yang menuntut transformasi layanan publik dari manual ke sistem digital, namun belum semua OPD atau unit layanan memiliki kesiapan teknis, integrasi sistem, atau standar yang seragam.
4. Masih rendahnya tingkat kepuasan publik terhadap layanan pemerintah, sebagaimana tercermin dalam berbagai survei kepuasan masyarakat dan pengaduan ke Ombudsman, KPK, dan instansi pengawas lainnya.
5. Kebutuhan harmonisasi dan integrasi pelayanan antar OPD di tingkat provinsi, termasuk dengan kabupaten/kota, untuk membangun sistem pelayanan yang lebih efisien dan terintegrasi melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) dan layanan daring.
6. Tuntutan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, efisien, dan responsif, yang mendorong partisipasi masyarakat dan pengawasan publik terhadap pelayanan.

### **Yuridis**

Landasan yuridis didasarkan pada kebutuhan untuk menjabarkan norma-norma hukum nasional ke dalam kebijakan daerah yang sesuai dengan kewenangan provinsi. Dasar hukum penyusunan Raperda ini antara lain:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya :
  - Pasal 28D ayat (1) yang menjamin perlindungan hukum dan keadilan bagi setiap warga negara.
  - Pasal 28H ayat (2) tentang hak setiap orang untuk mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama dalam mencapai keadilan dan kesetaraan.

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur hak, kewajiban, standar, dan mekanisme penyelenggaraan layanan publik oleh instansi pemerintah.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan kewenangan kepada daerah provinsi untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik, yang memberikan kerangka operasional dan teknis penyelenggaraan pelayanan publik.
5. PermenPAN-RB, Permendagri, dan regulasi sektoral lainnya yang mengatur tentang standar pelayanan, mall pelayanan publik (MPP), pelayanan terpadu, dan pengaduan masyarakat.
6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik, yang memberikan landasan atau payung hukum mengenai pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah.

Disisi lain belum adanya Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang secara komprehensif mengatur pelayanan publik sebagai sistem, menjadikan kebutuhan akan Perda ini sangat penting sebagai implementasi teknis di tingkat daerah.

## **2. Materi Muatan Perda.**

- a. Ketentuan Umum.
- b. Asas dan Tujuan Pelayanan Publik.
- c. Kewenangan dan Tanggung Jawab Pemerintah Provinsi.
- d. Standar Pelayanan.
- e. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- f. Hak dan Kewajiban.
- g. Pengelolaan Pengaduan dan Sengketa Pelayanan.
- h. Kompensasi dan Pemulihan.
- i. Pengawasan, Evaluasi, dan Akuntabilitas.
- j. Inovasi dan Kerja Sama.
- k. Pembiayaan dan Pendanaan.
- l. Sanksi Administratif.
- m. Ketentuan Peralihan.
- n. Ketentuan Penutup.

## **H. Rekomendasi**

Berdasarkan kajian komprehensif yang telah dilakukan terhadap substansi, kewenangan, dasar hukum, serta landasan filosofis, sosiologis dan yuridis. Rancangan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Tengah, Badan Pembentukan Peraturan Daerah DPRD Provinsi Jawa Tengah menilai bahwa raperda ini telah memenuhi kriteria sebagai produk hukum daerah yang diperlukan dan relevan untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Raperda ini tidak hanya mencerminkan respons daerah atas pelayanan kepada masyarakat yang multidimensi, namun juga merupakan wujud dari tanggung



jawab konstitusional dan moral pemerintah daerah dalam menciptakan keadilan sosial dan kesejahteraan rakyat.

Oleh karena itu, Bapemperda memberikan persetujuan serta merekomendasikan agar Raperda ini dapat dibahas lebih lanjut dalam forum pembahasan berikutnya dan selanjutnya disahkan melalui mekanisme rapat paripurna DPRD Provinsi Jawa Tengah. Hal ini sebagai bentuk komitmen kelembagaan terhadap urgensi regulasi yang diharapkan mampu menjawab permasalahan kemiskinan secara menyeluruh dan sistemik. Dengan disahkannya raperda ini melalui rapat paripurna, maka legitimasi dan kekuatan hukum dari kebijakan pelayanan publik akan semakin kuat, serta menjadi landasan bagi upaya konkret dan terukur dari seluruh perangkat daerah dan pemangku kepentingan lainnya dalam menciptakan masyarakat Jawa Tengah yang lebih sejahtera dan berkeadilan. Raperda ini diyakini akan menjadi alat regulatif yang strategis dan operasional dalam mengoordinasikan dan mengakselerasi upaya meningkatkan pelayanan publik ke masyarakat di Provinsi Jawa Tengah secara terarah, sistematis, dan berkelanjutan.

#### **I. Penutup.**

Demikian kajian ini disusun untuk memberikan pijakan normatif, teoritis, dan praktis dalam pembentukan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Tengah. Diharapkan produk hukum ini akan menjadi fondasi dalam mewujudkan cita-cita besar pembangunan yang inklusif, adil, dan berkelanjutan.

Raperda Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Tengah sangat dibutuhkan sebagai instrumen regulatif yang mengikat, untuk menjamin bahwa semua masyarakat, di seluruh wilayah kabupaten/kota, memperoleh layanan yang cepat, mudah, transparan, adil, dan berkualitas. Agar efektif, Raperda harus dirancang dengan memperhatikan standar pelayanan minimal, mekanisme pengawasan, aksesibilitas, penggunaan teknologi, dan anggaran yang memadai, serta implementasi yang bertahap dan melibatkan masyarakat.

BADAN PEMBENTUKAN PERDA  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
PROVINSI JAWA TENGAH  
Ketua,

ttd

H. ISKANDAR ZULKARNAIN