



NASKAH AKADEMIK

RANCANGAN PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK



LAPORAN AKHIR

**SEKRETARIAT
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Identifikasi Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Kegiatan Penyusunan Naskah Akademik.....	7
D. Metode	7
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN PRAKTIK EMPIRIS	11
A. Kajian Teoritis	11
1. Konsepsi Pelayanan Publik	11
2. Asas dan Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	14
3. Standar Pelayanan Publik	15
4. Indikator Pelayanan Publik	16
B. Kajian terhadap Asas/Prinsip yang Berkaitan dengan Penyusunan Norma	16
C. Kajian terhadap Praktik Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Permasalahan yang Dihadapi	20
D. Kajian terhadap implikasi penerapan sistem baru yang akan diatur dalam Raperda terhadap aspek kehidupan masyarakat dan dampaknya terhadap aspek beban keuangan.....	29
BAB III EVALUASI DAN ANALISIS PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERKAIT PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK	31
A. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945	31
B. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	32
C. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	35
D. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	36
E. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	37
F. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.....	40
BAB IV LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS, DAN YURIDIS	42
A. Landasan Filosofis	42

B. Landasan Sosiologis	43
C. Landasan Yuridis	44
BAB V JANGKAUAN, ARAH PENGATURAN, DAN RUANG LINGKUP	48
MATERI MUATAN PERATURAN DAERAH.....	48
A. Sasaran.....	48
B. Jangkauan	48
C. Arah Pengaturan	48
D. Ruang Lingkup Materi Muatan Peraturan Daerah.....	48
BAB VI PENUTUP	51
A. Simpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara mempunyai kewajiban untuk melayani warga negara untuk memenuhi hak kebutuhan dasarnya atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam mewujudkan tujuan negara yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik memainkan peran yang krusial dalam memastikan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat.¹ Dalam sepuluh tahun terakhir, perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terus meningkat seiring dengan tuntutan masyarakat yang kian kompleks dan beragam.²

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuan pelayanan publik antara lain:

1. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;

¹ Abdul Rahman et al., "Peran Organisasi Masyarakat (Ormas) dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dalam Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia," *Ekonomis: Journal of Economic and Business* 7, no. 2 (2023), <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.1492>.

² PS Kurniati et al., "International Journal of Computer in Law & Political Science Information Technology Policy through the E- Government Programs in Improving Public Services Quality," *International Journal of Computer in Law & Political Science (INJUCOLPOS)* 1 (2021): 1–8.

3. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik mencakup berbagai sektor kehidupan yaitu pendidikan, perizinan, pelayanan administrasi publik, transportasi, pelayanan kesehatan, dan sebagainya. Dalam implementasinya, pelayanan publik menghadapi tantangan dalam hal efektivitas, efisiensi, aksesibilitas.³ Perkembangan teknologi informasi, berdampak pada kondisi masyarakat. Berbagai negara di belahan dunia mulai memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik.⁴

Indonesia telah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government* yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Presiden No. 132 Tahun 2018 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pengembangan sistem *e-government* berkontribusi pada penyediaan dan penyebaran informasi secara lebih luas serta memperkuat keberadaan dan peran pemerintah. Implementasi *e-government* dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan memperkuat kapasitas pemerintahan dalam menjalankan fungsinya. Transformasi menuju tata kelola berbasis digital mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan pola layanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan yang terus berkembang. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi instrumen penting untuk meningkatkan kemudahan, efektivitas, dan efisiensi dalam proses pelayanan kepada masyarakat.⁵

³ Nurul Fadlifah dan Muhammad Kurnia, "Challenges in Public Administration in Indonesia as a Pathway to Achieving Sustainable Development," *Advances in Administration (AVTI)* 1, no. 1 (2024), <https://doi.org/https://doi.org/10.69725/aviti.v1i1.104>.

⁴ Adekamwa, Mursalin, dan Indrayanti, "Tren Penelitian Pelayanan Publik di Indonesia: Suatu Tinjauan Sistematis Literatur," *Jurnal Administrasi Negara* 30, no. 3 (2024).

⁵ Mustafa Kassim Kipingi dan Deodatus Patrick Shayo, "Technology and Immigration System: A New Paradigm

Provinsi Jawa Tengah telah memiliki Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Namun, pada Perda Provinsi Jateng No. 7 Tahun 2015, belum mengatur muatan pelayanan berbasis digital. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi, diperlukan pelayanan publik berbasis digital, kerangka hukum yang mengatur penyelenggaraan publik secara komprehensif, efektif, dan memberikan keamanan digital, perlu ada perubahan terhadap Perda tersebut.

Penyusunan Raperda ini akan memastikan keselarasan dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik di antaranya yaitu UU No. 25 Tahun 2009, PP No. 96 Tahun 2012, Perpres Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dan Peraturan Presiden No. 132 Tahun 2018 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Penyusunan naskah akademik peraturan daerah tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah menjadi hal penting untuk memberikan landasan hukum/kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif. Dengan adanya penguatan pelayanan publik melalui perubahan peraturan daerah, diharapkan dapat mengatasi persoalan yang ada, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan bertransformasi pada pelayanan publik berbasis digital.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat permasalahan yang dapat diidentifikasi untuk kebutuhan penyusunan Naskah Akademik dari Rancangan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

for Improving Government Service Delivery in Tanzania,” *PanAfrican Journal of Governance and Development* 2, no. 2 (2021).

1. Bagaimana perkembangan teori pelayanan publik dan bagaimana praktik empiris penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah?
2. Bagaimana implementasi peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah?
3. Apa yang menjadi landasan filosofis, sosiologis, dan yuridis dari penyusunan Raperda tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah?
4. Apa yang menjadi sasaran, jangkauan, arah pengaturan, dan ruang lingkup materi muatan yang perlu diatur dalam Raperda tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Tengah?

C. Tujuan dan Kegunaan Kegiatan Penyusunan Naskah Akademik

Maksud dan tujuan disusunnya Naskah Akademik ini adalah:

1. Untuk mengetahui perkembangan teori pelayanan publik dan bagaimana praktik empiris penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah;
2. Untuk mengetahui implementasi peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik yang diberlakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;
3. Untuk merumuskan landasan filosofis, sosiologis, dan yuridis pembentukan Raperda tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah; dan
4. Untuk merumuskan sasaran yang akan diwujudkan, ruang lingkup pengaturan, jangkauan, arah pengaturan, dan materi muatan dalam Raperda tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah.

D. Metode

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yuridis normatif⁶ dengan menggunakan bahan kepustakaan atau data sekunder yang mencakup bahan primer, sekunder, dan tersier. Pendekatan yang

⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2010).

digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan terkait. Karena, penelitian hukum dalam level dogmatik hukum atau penelitian untuk keperluan praktik hukum memerlukan pendekatan perundang-undangan.⁷

2. Sifat Penelitian

Sifat dalam penelitian ini adalah deskriptif-analitis. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci, sistematis, dan menyeluruh mengenai objek penelitian.⁸ Selain bersifat deskriptif, penelitian ini juga bersifat analitis, yaitu tidak hanya memaparkan norma hukum yang berlaku, tetapi juga menganalisis kesesuaian antara norma hukum, asas hukum, serta penerapannya dalam praktik.⁹

Dengan sifat penelitian deskriptif-analitis, diharapkan hasil penelitian tidak hanya menggambarkan keadaan yang ada, tetapi juga mampu memberikan telaah kritis terhadap kelemahan pengaturan hukum mengenai pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah.¹⁰

3. Sumber Data Penelitian

Data sekunder dilakukan dengan cara studi kepustakaan. Data sekunder ini berguna sebagai landasan teori untuk mendasari penganalisaan pokok-pokok permasalahan yang ada dalam penelitian. Data sekunder atau bahan hukum yang digunakan meliputi:

1. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif (mempunyai otoritas), berupa peraturan perundang-undangan, catatan resmi atau risalah dalam perumusan peraturan perundang-undangan, dan putusan

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014).

⁸ Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*.

⁹ Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*.

¹⁰ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia Publishing, 2006).

hakim.¹¹ Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer diantaranya:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - e. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; dan
 - f. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.
2. Bahan hukum sekunder merupakan bahan yang menjelaskan bahan hukum primer.¹² Bahan hukum sekunder yang utama adalah buku-buku, termasuk skripsi, tesis, dan disertasi dan jurnal. Selain itu, kamus hukum dan komentar atas putusan pengadilan yang relevan.¹³

4. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (*library research*) yaitu metode dengan membaca literatur-literatur dan hasil karya yang relevan dengan hal yang sedang diteliti.¹⁴ Studi kepustakaan dilakukan dengan menelusuri dan mengumpulkan bahan hukum primer dan sekunder, melalui sumber-sumber resmi, baik cetak maupun digital. Melalui metode ini, peneliti dapat

¹¹ Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*.

¹² Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011).

¹³ Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*.

¹⁴ Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*.

mengidentifikasi, menafsirkan, dan menganalisis aturan hukum yang berlaku serta teori hukum yang mendukung fokus penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menyederhanakan data ke bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis ini dilakukan dengan interpretasi yang bersifat deskriptif guna mencari makna dan simplifikasi yang lebih luas dari hasil penelitian.¹⁵ Penulis melakukan penelusuran mencari bahan hukum yang relevan dengan isu hukum yang diteliti dengan memperhatikan pendekatan yang digunakan.¹⁶

¹⁵ Maria S.W. Soemardjono, *Metodologi Penelitian Ilmu Hukum* (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press, 2019).

¹⁶ Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*.

BAB II

KAJIAN TEORITIS DAN PRAKTIK EMPIRIS

Bab ini menjelaskan kajian teoritis dan praktik empiris terkait perlu adanya perubahan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah tentang Pelayanan Publik. Pada kajian teoritis membahas konsepsi pelayanan publik yang efisien, efektif, dan tepat guna. Pada praktik empiris membahas secara singkat penerapan pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah dan transformasi pelayanan publik dari cara konvensional menuju digitalisasi. Pada bagian akhir, menjabarkan implikasi penerapan digitalisasi pelayanan publik yang akan diatur dalam Raperda baik pada kehidupan masyarakat maupun pada keuangan negara.

A. Kajian Teoritis

1. Konsepsi Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata dasar layan yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan istilah pelayanan menurut KBBI merupakan suatu kata benda yang mempunyai tiga definisi, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹⁷

Menurut Sampara sebagaimana dikutip Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁸

Istilah publik oleh KBBI bermakna orang banyak (umum), semua orang yang datang (menontong, mengunjungi, dan sebagainya).¹⁹ Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu umum, masyarakat,

¹⁷ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, "Kamus Besar Bahasa Indonesia," diakses 24 November 2025, <https://kbbi.web.id/layan>.

¹⁸ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara Group, 2008).

¹⁹ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, "Kamus Besar Bahasa Indonesia," diakses 24 November 2025, <https://kbbi.web.id/publik>.

negara. Dapat dikatakan, bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki keperluan pada suatu instansi sesuai dengan aturan yang ada.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara dibentuk oleh publik (masyarakat) dengan maksud untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Pada hakikatnya, negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud adalah bukan kebutuhan pribadi, melainkan berbagai kebutuhan yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat, seperti kebutuhan akan kesehatan, akses pendidikan, dan lainnya.²⁰

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.²¹ Oleh Ratminto, definisi pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilandaskan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²²

Pelayanan publik sebagai sebuah sistem diselenggarakan secara tidak langsung (perencanaan, pengolahan data, sistem teknologi informasi) dan secara langsung, berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Hal ini senada dengan pendapat menurut Fandy Tjiptono, pelayanan dapat dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua elemen penting, yaitu operasi layanan yang sering tidak terlihat atau tidak disadari keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau

²⁰ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara Group, 2014).

²¹ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Pembaharuan, 2005).

²² Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).

backstage) dan penyampaian layanan yang biasanya terlihat atau diketahui oleh pelanggan (*front office* atau *fronstage*).²³

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lewis & Gilman mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kepercayaan publik. Warga negara menginginkan pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara kejujuran dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan akan membangun lkan kepercayaan publik. Oleh karena itu, diperlukan etika dalam pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai landasan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).²⁴

Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik meliputi institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik ini dilakukan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada para masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya. Melalui pelayanan publik, menjadi salah satu tolak ukur dari kinerja pemerintah yang paling terlihat. Hal tersebut karena masyarakat dapat merasakan serta menilai secara langsung kualitas pelayanan yang diberikan.

²³ Fandy Tjiptono, *Service Quality and Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011).

²⁴ Carol W Lewis dan Gilman Stuart C, *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide* (San Fransisco: Jossey Bass, 2005).

2. Asas dan Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 4 UU 25 Tahun 2009, mengatur bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus berasaskan pada:

- a. kepentingan umum, bahwa dalam memberikan pelayanan harus mengutamakan kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. kepastian hukum, bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memberikan jaminan terwujudnya hak dan kewajiban
- c. kesamaan hak, bahwa semua masyarakat memiliki hak yang sama, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. keseimbangan hak dan kewajiban, bahwa pemberi dan penerima hak dalam pelayanan publik, selain memperoleh hak juga harus memenuhi kewajiban.
- e. profesionalitas, bahwa pelaksana pelayanan publik atau sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan publik harus mempunyai kompetensi yang sesuai dengan bidangnya
- f. partisipatif, bahwa perlu adanya peran serta masyarakat dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, bahwa penerima pelayanan publik dapat mengakses dengan mudah dan memperoleh informasi yang dibutuhkan/diinginkan
- i. Akuntabilitas, bahwa setiap proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, bahwa terhadap kelompok rentan, perlu diberikan kemudahan dalam pelayanan, sehingga memperoleh keadilan.

- k. ketepatan waktu, bahwa pelayanan publik dilaksanakan tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, bahwa setiap pelayanan diberikan dengan cepat, mudah, dan terjangkau.

3. Standar Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sehingga ada kepastian bagi pemberi pelayanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, serta bagi penerima pelayanan dalam proses permohonan yang diajukan. Standar pelayanan ini menjadi tolak ukur dan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima layanan, serta menjadi alat kontrol masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 1 angka 7 UU No. 25 Tahun 2009, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen dalam standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisem, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;

- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

4. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Zeithami, dan Berry, terdapat 5 (lima) faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik, yaitu:²⁵

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan sikap sopan pegawai serta kemampuan mereka untuk membuat pelanggan merasa percaya.
- d. Empati (*empathy*), yaitu kemampuan untuk peduli dan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi yang digunakan.

Faktor tersebut dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik dari instansi pemerintahan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga dapat menjadi tolak ukur dalam menilai keberhasilan pelayanan publik oleh suatu penyelenggara pelayanan. Sehingga, pemerintah harus melakukan pelayanan publik dengan sepenuh hati.²⁶

B. Kajian terhadap Asas/Prinsip yang Berkaitan dengan Penyusunan Norma

²⁵ A. Parasurman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–37.

²⁶ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*.

Dalam penyusunan produk hukum mengacu pada asas penyusunan peraturan perundang-undangan. Asas-asas tersebut telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, sebagai berikut:

- a. Asas kejelasan tujuan adalah setiap pembentukan peraturan perundang-undangan harus mempunyai tujuan yang jelas yang hendak dicapai.
- b. Asas kelembagaan atau pejabat pembentuk yang tepat adalah setiap jenis peraturan perundang-undangan harus dibuat oleh lembaga negara atau pejabat Pembentuk Peraturan Perundang-undangan yang berwenang. Peraturan Perundang-undangan tersebut dapat dibatalkan atau batal demi hukum apabila dibuat oleh lembaga negara atau pejabat yang tidak berwenang.
- c. Asas kesesuaian antara jenis, hierarki, dan materi muatan adalah dalam pembentukan peraturan perundang-undangan harus benar-benar memperhatikan materi muatan yang tepat sesuai dengan jenis dan hierarki peraturan perundang-undangan.
- d. Asas dapat dilaksanakan adalah setiap pembentukan peraturan perundang-undangan harus memperhitungkan efektivitas peraturan perundang-undangan tersebut di dalam masyarakat, baik secara filosofis, sosiologis, maupun yuridis.
- e. Asas kedayagunaan dan kehasilgunaan adalah setiap peraturan perundang-undangan dibuat karena memang benar-benar dibutuhkan dan bermanfaat dalam mengatur kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.
- f. Asas kejelasan rumusan adalah setiap peraturan perundang-undangan harus memenuhi persyaratan teknis penyusunan peraturan perundang-undangan, sistematika, pilihan kata atau istilah, serta bahasa hukum yang jelas dan mudah dimengerti sehingga tidak menimbulkan berbagai macam interpretasi dalam pelaksanaannya.
- g. Asas keterbukaan adalah dalam pembentukan peraturan perundang-undangan mulai dari perencanaan, penyusunan, pembahasan, pengesahan atau penetapan, dan pengundangan bersifat transparan

dan terbuka. Dengan demikian, seluruh lapisan masyarakat mempunyai kesempatan yang seluas-luasnya untuk memberikan masukan dalam pembentukan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, dalam Pasal 6 ayat (1) UU Nomor 12 Tahun 2011 juga mengatur bahwa suatu materi muatan dalam peraturan perundang-undangan harus mencerminkan:

- a. Asas pengayoman adalah setiap materi muatan peraturan perundang-undangan harus berfungsi memberikan perlindungan untuk menciptakan ketentraman masyarakat.
- b. Asas kemanusiaan adalah setiap materi muatan peraturan perundang-undangan harus mencerminkan perlindungan dan penghormatan hak asasi manusia serta harkat dan martabat setiap warga negara dan penduduk Indonesia secara proporsional.
- c. Asas kebangsaan adalah setiap materi muatan peraturan perundang-undangan harus mencerminkan sifat dan watak bangsa Indonesia yang majemuk dengan tetap menjaga prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- d. Asas kekeluargaan adalah setiap materi muatan peraturan perundang-undangan harus mencerminkan musyawarah untuk mencapai mufakat dalam setiap pengambilan keputusan.
- e. Asas kenusantaraan adalah setiap materi muatan peraturan perundang-undangan senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh wilayah Indonesia dan materi muatan peraturan perundang-undangan yang dibuat di daerah merupakan bagian dari sistem hukum nasional yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- f. Asas bhinneka tunggal ika adalah materi muatan peraturan perundang-undangan harus memperhatikan keragaman penduduk, agama, suku dan golongan, kondisi khusus daerah serta budaya dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.
- g. Asas keadilan adalah materi muatan peraturan perundang-undangan

harus mencerminkan keadilan secara proporsional bagi setiap warga negara.

- h. Asas kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan adalah setiap materi muatan peraturan perundang-undangan tidak boleh memuat hal yang bersifat membedakan berdasarkan latar belakang, antara lain, agama, suku, ras, golongan, gender, atau status sosial.
- i. Asas ketertiban dan kepastian hukum adalah setiap materi muatan peraturan perundang-undangan harus dapat mewujudkan ketertiban dalam masyarakat melalui jaminan kepastian hukum.
- j. Asas keseimbangan, keserasian, dan keselarasan adalah setiap materi muatan peraturan perundang-undangan harus mencerminkan keseimbangan, keserasian, dan keselarasan, antara kepentingan individu, masyarakat dan kepentingan bangsa dan negara.

Selain harus disusun berdasarkan asas pembentukan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 UU Nomor 12 Tahun 2011 dan mencerminkan asas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) UU Nomor 12 Tahun 2011, suatu peraturan perundang-undangan dapat berisi asas lain sesuai dengan bidang hukum peraturan perundang-undangan yang bersangkutan. Asas-asas yang berkaitan dengan pelayanan publik telah diatur dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009, yaitu:

- a. Asas kepentingan umum yaitu dalam memberikan pelayanan harus mengutamakan kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Asas kepastian hukum adalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memberikan jaminan terwujudnya hak dan kewajiban
- c. Asas kesamaan hak adalah semua masyarakat memiliki hak yang sama, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Asas keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima hak dalam pelayanan publik, selain memperoleh hak juga harus memenuhi kewajiban.

- e. Asas profesionalitas adalah pelaksana pelayanan publik atau sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan publik harus mempunyai kompetensi yang sesuai dengan bidangnya
- f. Asas partisipatif adalah perlu adanya peran serta masyarakat dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif adalah setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil.
- h. Asas keterbukaan adalah penerima pelayanan publik dapat mengakses dengan mudah dan memperoleh informasi yang dibutuhkan/diinginkan
- i. Asas akuntabilitas adalah setiap proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah terhadap kelompok rentan, perlu diberikan kemudahan dalam pelayanan, sehingga memperoleh keadilan.
- k. Asas ketepatan waktu adalah pelayanan publik dilaksanakan tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan adalah setiap pelayanan diberikan dengan cepat, mudah, dan terjangkau.

C. Kajian terhadap Praktik Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Permasalahan yang Dihadapi

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Provinsi Jawa Tengah

Kualitas birokrasi diukur melalui Indeks Reformasi Birokrasi (IRB). Reformasi birokrasi adalah program pemerintah dalam membangun aparatur negara sebagai respon atas tuntutan reformasi pasca krisis tahun 1998 yang dilandasi keinginan sebagian besar masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan demokrasi dan mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat yang didasarkan pada nilai-nilai dasar sebagaimana tertuang dalam Pembukaan UUD 1945. Penerapan reformasi birokrasi dimaksudkan sebagai upaya untuk menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih dan baik (*clean*

and good government) sebagai prinsip yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.²⁷

Pelayanan umum sebagai muara dari penyelenggaraan pemerintahan dapat ditinjau melalui kualitas birokrasi sebagai sistem hulu dan kualitas pelayanan publik sebagai sistem hilir. Reformasi birokrasi pada pemerintah daerah menggambarkan penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan bersih berkenaan dengan *roadmap* nasional. Kinerja reformasi birokrasi di Provinsi Jawa Tengah dari tahun 2015 hingga tahun 2024 menunjukkan peningkatan yang baik. Capaian tahun 2024 mencapai nilai 91,28 yang menunjukkan capaian tertinggi indeks reformasi birokrasi Provinsi Jawa Tengah. Nilai IRB yang terus meningkat menunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi di Jawa Tengah berusaha menerapkan prinsip pemerintahan yang baik dan bersih. Capaian yang tinggi ini tidak lepas dari perubahan metode pengukuran yang menyertakan komponen reformasi birokrasi tematik yang menjadi pengungkit utama. Hal ini menunjukkan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah berusaha menciptakan dampak dalam upaya reformasi birokrasi.²⁸

Pelaksanaan pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah berlandaskan pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Perda Provinsi Jateng No. 7 Tahun 2015). Perda tersebut menjadi payung hukum dan wujud komitmen Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak dasar dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Setelah terbit Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Presiden No. 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional, disahkan Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem

²⁷ “Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2025-2029” (n.d.).

²⁸ Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2025-2029.

Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan-peraturan tersebut yang menjadi pedoman dalam pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan, dengan memuat komponen sebagaimana diatur dalam Pasal 21. Keberhasilan suatu pelayanan publik dapat dilihat melalui implementasi standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh masing-masing unit kerja.

Berdasarkan hasil penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 oleh Ombudsman Republik Indonesia, Provinsi Jawa Tengah masuk tiga peringkat teratas dari 34 (tiga puluh empat) Pemerintah Provinsi (Pemprov) yang dinilai, yaitu Pemprov Sulawesi Utara (sebesar 98,63), Pemprov Jawa Tengah (sebesar 98,21), dan Daerah Istimewa Yogyakarta (sebesar 97,22).²⁹ Penilaian kepatuhan (sebelumnya Survei Kepatuhan) ini dilakukan terhadap 10 (sepuluh) variabel standar pelayanan publik, yang dijadikan acuan kualitas pelayanan publik pada penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survey kepuasan masyarakat. Hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Permen PANRB No. 14 Tahun 2017), survey kepuasan masyarakat meliputi:

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

²⁹ Hannie Mauliyandinie, "Hasil Penilaian Kepatuhan sebagai Alat Introspeksi Penyelenggaraan Pelayanan Publik," 2024, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--hasil-penilaian-kepatuhan-sebagai-alat-introspeksi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>.

- c. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- f. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- g. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- i. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan menjadi cerminan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apakah layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam survey indeks kepausan masyarakat terdapat dua unsur yang dijadikan acuan untuk melihat sistem pelayanan. Pertama, efisiensi (mudahnya prosedur pelayanan yang dipahami oleh masyarakat), kecepatan pelayanan dan biaya terjangkau oleh masyarakat. Kedua, sufisiensi (sikap menghadapi

keluhan masyarakat dan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat). Berikut hasil survei kepuasan masyarakat oleh beberapa penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah:

- a. Nilai IKM terhadap pelayanan PPID Pemerintah Provinsi Jawa Tengah pada Semester 1 Tahun 2024 sebesar 97% dengan kategori Sangat Puas.³⁰
- b. Nilai IKM terhadap Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah pada Semester I Tahun 2024 sebesar 88, Semester II Tahun 2024 sebesar 88.50, dan Semester I Tahun 2025 sebesar 89.50.³¹
- c. Nilai IKM terhadap Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah (BPKAD) pada semester 1 sebesar 3.3 dengan nilai konversi 82.5, dan ukuran kinerja Baik.³²

Indikator waktu layanan menjadi salah satu hal penting dalam pelayanan publik. Lamanya waktu layanan kerap kali menjadi keluhan masyarakat. Waktu layana diukur berdasarkan jangka waktu penyelesaian yang dibutuhkan untuk setiap jenis layanan, yang harus sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan.

Pelayanan publik sebagai sistem hilir dapat dilihat kualitasnya melalui Indeks Pelayanan Publik (IPP). Indeks ini mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan Kementrian, Lembaga dan Pemerintah Daerah di Indonesia. Nilai IPP Jawa Tengah dari tahun 2018 hingga tahun 2024 mengalami kenaikan dari 4.22 menjadi 4.53. Meski mengalami kenaikan nilai ini belum menunjukkan pemulihan dari capaian tertinggi di tahun 2022 sebesar 4.54. Meski begitu capaian nilai tahun 2024 menunjukkan upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik setelah nilai turun di angka 4,11.³³ (Sumber Biro Organisasi Jateng 2024)

³⁰ Dinas Kominfo Provinsi Jawa Tengah, "Indkes Kepuasan Masyarakat terkait Pelayanan Informasi Publik," n.d., <https://ppid.jatengprov.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat-terkait-pelayanan-informasi-publik/>.

³¹ Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah, "IKM Indeks Kepuasan Masyarakat," diakses 27 November 2025, https://dinsos.jatengprov.go.id/detail_dip/ikm-indeks-kepuasan-masyarakat.

³² BPKAD Provinsi Jawa Tengah, "Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKN) Tahun 2024," n.d., <https://ppid.bpkad.jatengprov.go.id/laporan/skm/2024>.

³³ Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2025-2029.

Upaya pencapaian reformasi birokrasi perlu menghapus seluruh praktik-praktik korupsi seperti penyuapan, pemerasan gratifikasi, hingga penyalahgunaan wewenang. Untuk menjaga dari perilaku korupsi, maka integritas baik individu dan organisasi menjadi penting untuk diperhatikan. Hasil Survey Penilaian Integritas (SPI) digunakan untuk menunjukkan tingkat integritas individu dan organisasi pemerintah. Capaian nilai SPI Jawa Tengah dalam kurun waktu tahun 2021-2023 mengalami penurunan dari 80,97 pada tahun 2021 menjadi 77,91 pada tahun 2023. Namun mengalami lonjakan pada tahun 2024 menjadi 79,47 dan mendapatkan nilai provinsi tertinggi di Indonesia. Jika disandingkan dengan Nasional dalam rentang waktu waktu yang sama, nilai capaian Jawa Tengah masih lebih baik dari capaian Nasional yaitu sebesar 72,4 pada tahun 2021 menurun menjadi 71,53 pada tahun 2024. Meskipun mengalami lonjakan dan capaian diatas nasional, capaian tersebut mengindikasikan upaya pencegahan korupsi dan integritas di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah perlu untuk ditingkatkan.³⁴

Era digital merambah ke seluruh aspek kehidupan di seluruh belahan dunia, termasuk Indonesia. Hal tersebut berdampak pada tindakan pemerintah dalam hal pelayanan publik, sehingga lahirah digitalisasi pelayanan publik atau pelayanan publik secara digital yang berkembang pesat dari tingkat pemerintah pusat hingga daerah. Setiap wilayah menunjukkan inovasi dalam pelayanan publik dengan menggunakan platform digital.³⁵

Sasaran strategi dalam kebijakan reformasi birokrasi dapat diukur melalui indikator tata kelola pemerintahan berbasis elektronik atau disebut Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peran atau komitmen pimpinan dalam pengembangan layanan *e-Government* memang dibutuhkan. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berkomitmen dalam penggunaan *e-Government*/SPBE sebagai

³⁴ Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2025-2029.

³⁵ Riris Katharina dan Robert Na Endi Jaweng, *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital di Indonesia*, 1 ed. (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020).

pendukung utama pembangunan. Terkait digitalisasi pemerintahan telah dilakukan pembangunan infrastruktur TIK seperti pembangunan jaringan Fiber Optic, pengadaan server dan storage; pengadaan sarana dan prasarana studio visual - ruang Multi Media Center (MMC), pembangunan pusat data, sewa internet dan sewa aplikasi analisis media, serta sarana prasarana layanan keamanan informasi. Pembangunan infrastruktur di atas antara lain untuk kegiatan operasional komunikasi dan koordinasi pemecahan masalah-masalah pembangunan (video conference, iklan layanan, dan layanan aduan) dan penyediaan portal data. Keseriusan pembangunan TIK dan aplikasi pemanfaatannya telah membuahkan hasil lonjakan capaian Indeks SPBE sepanjang 2020-2024.³⁶

Sepanjang evaluasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), Provinsi Jawa Tengah menunjukkan prestasi capaian SPBE. Indeks SPBE Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menunjukkan peningkatan, meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2021 (akibat bertambahnya indikator penilaian yaitu Sub Domain Manajemen SPBE). Secara berturut indeks SPBE Jawa Tengah tahun 2020 sebesar 4,20, 2021 sebesar 2,74, kemudian 2022 sebesar 3,34, dan 2023 sebesar 4,26. Hasilnya, berdasarkan Kepmen PANRB Nomor 663 tahun 2024 tentang hasil evaluasi SPBE tahun 2024 menunjukkan capaian indeks SPBE untuk Provinsi Jawa Tengah semakin bagus dari capaian predikat memuaskan (4,42), bahkan menjadi terbaik nasional pada tahun 2024. Capaian ini telah mendapatkan penghargaan tertinggi Nasional SPBE *Summit* 2024 dan Peluncuran *GovTech* Indonesia yang diselenggarakan oleh KemenPANRB.³⁷

Portal layanan pemerintah daerah yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah saat ini yaitu portal sinaga (sistem kepegawaian daerah), SSO (*single sign on*), dan perizinan. Portal

³⁶ Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2025-2029.

³⁷ Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2025-2029.

sinaga.jatengprov.go.id merupakan portal layanan internal pemerintah daerah yang berisi informasi kinerja personal, informasi gaji dan TPP, presensi, penilaian PKSP, e-File, pengajuan cuti *online*, informasi *talent scouting*, profil kepegawaian, jadwal CAT pemetaan, dan tugas belajar/ijin belajar. Portal sso.jatengprov.go.id meliputi eplanning, ebudgeting, epenatausahaan, erko, econtrolling, dan eshb. Portal layanan perizinan.jatengprov.go.id (Siap Jateng) meliputi layanan yang terintegrasi pelayanan HGB Pemprov Jateng, pemeriksaan formulir UKL-UPL, perijinan sektor pendidikan, perizinan bidang tata ruang, perizinan sektor kesehatan, perizinan sektor kesatuan bangsa dan politik, perizinan sektor sosial, perizinan sektor PU SDA dan Taru, perizinan sektor LHK, perizinan sektor PU binamarga dan ciptakarya, perizinan sektor perhubungan, perizinan sektor perindag, dan perizinan sektor ESDM. Ke depan akan dikembangkan portal layanan publik untuk masyarakat dalam bentuk superapps yang dinamakan Jateng Ngopeni Nglakoni Super Apps berisi layanan bursa kerja, call center 24 jam, berita Jateng, cek pajak kendaraan, *calender of event* Jateng, info koridor Trans Jateng, dan pendaftaran *online* RS Provinsi.³⁸

Perwujudan transformasi digital di Indonesia terlihat dari pemberlakuan SPBE beserta kebijakan dan regulasinya, digitalisasi pelayanan publik, platform digital partisipasi masyarakat, serta keterbukaan informasi. Di samping itu, terjadinya alih teknologi ini bersifat jangka panjang dan berkelanjutan, sejalan dengan kebijakan pembangunan daerah jangka panjang tahun 2025 – 2045.

2. Permasalahan Pelayanan Publik Provinsi Jawa Tengah

Permasalahan berdasarkan aspek pelayanan umum di Jawa Tengah adalah belum optimalnya tata kelola pemerintahan menghadirkan pelayanan publik yang adaptif dan berintegritas. Kondisi ini ditunjukkan dengan kinerja reformasi birokrasi, SPBE,

³⁸ Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2025-2029.

pengawasan dan pengendalian serta manajemen ASN berbasis sistem merit Provinsi Jawa Tengah yang membaik dari tahun-tahun sebelumnya namun dampak terhadap kualitas pelayanan publik dan capaian pembangunan daerah belum meningkat signifikan. Selain itu, perbaikan integritas ASN dan organisasi masih sangat perlu ditingkatkan mengingat hasil Survey Penilaian Integritas dalam kurun waktu empat tahun terakhir cenderung mengalami penurunan. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kesadaran akan risiko korupsi di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sehingga mampu menghadirkan pelayanan publik yang efektif, efisien dan bebas korupsi.³⁹

Birokrasi yang begitu kompleks dan berlapis-lapis atau berjenjang, menjadi tantangan tersendiri karena memperlambat proses pelayanan dan mengurangi responsifitas terhadap kebutuhan masyarakat. Prosedur yang berbelit-belit menjadi faktor penghambat dalam mencapai pelayanan publik yang optimal.⁴⁰

Masih adanya layanan publik yang kurang ramah disabilitas, seperti akses pendidikan yang terbatas, fasilitas umum yang belum aksesibel, serta kendala dalam layanan kesehatan gratis melalui PBI. Oleh karena itu, Rencana Aksi Daerah Penyandang Disabilitas (RAD PD) diharapkan menjadi landasan kuat bagi kolaborasi lintas sektor antara pemerintah, organisasi masyarakat, dan sektor swasta dalam membangun sistem pelayanan yang lebih setara dan tidak diskriminatif.⁴¹

Secara substansi hukum, terdapat peraturan-peraturan berkaitan dengan pelayanan publik yang terbit setelah Perda Provinsi Jawa Tengah No. 7 Tahun 2015, seperti kebijakan SPBE atau *e-government*. Sehingga, dalam Perda belum mengatur menegnai pelayanan publik digital secara eksplisit dan jelas. Penguatan

³⁹ Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2025-2029.

⁴⁰ M Basri N Gaus, S. Sultan, "State Bureaucracy in Indonesia and Its Reforms: An Overview," *Jurnal Administrasi Negara* 40, no. 8 (2024).

⁴¹ Ombudsman Republik Indonesia, "Laporan Tahunan 2024: Meneguhkan Pengawasan, Memajukan Pencegahan Maladministrasi" (Jakarta, 2024).

partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik juga diperlukan, agar tercipta transparansi, akuntabilitas lembaga.

Masyarakat masih mengalami prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan kurang konsisten, sehingga tidak menjamin kepastian hukum.⁴²

D. Kajian terhadap implikasi penerapan sistem baru yang akan diatur dalam Raperda terhadap aspek kehidupan masyarakat dan dampaknya terhadap aspek beban keuangan

1. Implikasi terhadap kehidupan masyarakat

Penerapan ketentuan baru yang diatur dalam Raperda akan memiliki implikasi terhadap aspek kehidupan masyarakat, antara lain:

- a. Pelayanan publik berbasis digital berpotensi meningkatkan kemudahan akses layanan, proses dapat dilakukan melalui layanan online, sehingga tidak perlu tatap muka. Tetapi, hal tersebut dapat tercapai jika akses digital dapat dirasakan oleh semua masyarakat dari berbagai wilayah. Jika ada kesenjangan akses digital (konektivitas, perangkat, pengetahuan) dapat menyebabkan kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, lansia, penduduk yang tinggal di wilayah 3T) terpinggirkan. Sehingga perlu adanya kebijakan tambahan, dengan tetap dilengkapi penampungan atau layanan secara hybrid (offline – online).
- b. Pelayanan publik berbasis digital dapat membuka peluang bagi masyarakat untuk turut mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dapat dilakukan dengan aduan, pelaporan, dan lainnya. Namun, perlu dipersiapkan mekanisme pengawasan untuk menghindari manipulasi data dan adanya legitimasi pengaduan atau pelaporan.

⁴² Titin Rohayatin et al., “Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan,” *Jurnal Caraka Prabhu* 1, no. 1 (2017), <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jcp.v1i101.50>.

- c. Pelayanan publik berbasis digital menghasilkan adanya data-data personal yang terekam. Keamanan data masyarakat menjadi penting, sehingga perlu diatur norma dan perlindungan hukum terhadap data-data masyarakat, supaya tidak ada kebocoran data.

2. Dampak terhadap aspek beban keuangan

Penerapan sistem baru yang diatur dalam Raperda ini, dapat berdampak terhadap beban keuangan daerah. Transformasi pelayanan publik berbasis digital akan memerlukan alokasi anggaran untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Seperti, pembangunan dan peningkatan infrastruktur digital meliputi server, jaringan, pengembangan aplikasi terintegrasi, sistem keamanan, dan lainnya. Rekrutmen sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten, penguatan SDM, pelatihan (*capacity building*) bagi aparatur untuk adaptasi penggunaan aplikasi digital, maupun pelatihan teknis. Penggunaan teknologi dan informasi, diperlukan juga pemeliharaan sistem secara berkala. Aktivitas dalam rangka transformasi pelayanan berbasis digital tentu akan berdampak pada keuangan daerah.

Roadmap Implementasi Raperda Pelayanan Publik dapat menyesuaikan dengan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional, Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Provinsi Jawa Tengah, dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Jawa Tengah.

BAB III

EVALUASI DAN ANALISIS PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERKAIT PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Dalam menyusun Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah perlu melakukan evaluasi dan analisis terhadap peraturan perundang-undangan terkait, baik secara vertikal maupun horizontal. Melalui evaluasi dan analisis akan diketahui kedudukan setiap peraturan dan menunjukkan sinkronisasi serta harmonisasi peraturan perundang-undangan yang agar tidak terjadi tumpang tindih.

Peraturan daerah merupakan peraturan untuk melaksanakan aturan hukum yang lebih tinggi dan menampung kondisi khusus dari daerah. Sebagaimana diatur dalam Pasal 14 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, materi muatan dalam peraturan daerah baik tingkat provinsi maupun kabupaten/kota memuat ketentuan dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah dan tugas pembantuan serta menampung kondisi khusus daerah dan/atau penjabaran lebih lanjut peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.

Adapun peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik sebagai berikut:

A. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Pemerintah daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota mempunyai otonomi untuk mengurus sendiri urusan pemerintahan diatur dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) yang menyatakan: “Pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.”

Merujuk pada ketentuan dalam Pasal 18 ayat (2) UUD 1945 tersebut, menegaskan bahwa pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah melalui mekanisme pelimpahan sebagian urusan pemerintah. Dengan demikian, setiap daerah mempunyai legitimasi konstitusional untuk mengurus urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya sendiri.

Pemerintah Daerah juga diberi hak untuk menetapkan Peraturan Daerah sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 18 ayat (6), “Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.” Dalam hal ini, sistem hukum nasional mengatribusikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk membentuk dan menetapkan Perda maupun peraturan daerah lainnya. Pembentukan Perda dimaksudkan berfungsi secara sinergis dalam mendukung pelaksanaan program-program Pemerintah di tingkat daerah.

B. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya disebut UU No. 25 Tahun 2009) merupakan tonggak penting reformasi birokrasi di Indonesia, yang menggeser paradigma penyelenggaraan negara dari yang berorientasi pada kewenangan menjadi berorientasi pada pemenuhan hak-hak warga negara. Undang-Undang ini adalah landasan hukum utama yang harus dijadikan acuan dalam menyusun Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik. Penetapan Undang-Undang ini didasarkan pada beberapa pertimbangan antara lain:

- a. bahwa negara mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan suatu keharusan yang harus diupayakan secara berkelanjutan, seiring dengan harapan dan tuntutan warga negara serta penduduk atas peningkatan kualitas pelayanan publik;
- c. sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk, serta memastikan terlaksananya tanggung jawab negara maupun korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan

publik, diperlukan norma hukum yang mengatur secara tegas dan jelas;

- d. sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas serta menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sejalan dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, sekaligus untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga diperlukan adanya pengaturan hukum yang mendukungnya.

Dalam ketentuan umum Undang-Undang ini, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik diartikan sebagai setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dan tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hal yang wajib dalam pelayanan publik yaitu standar pelayanan, yaitu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Serta maklumat pelayanan, pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Undang-Undang ini mewajibkan setiap penyelenggara untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan yang diatur dalam Pasal 20 – Pasal 21. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisem, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Penyelenggara juga mempunyai kewajiban untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Ketentuan

yang mengatur kewajiban ini merupakan mandat kepada penyelenggara pelayanan untuk melaksanakan pelayanan publik agar sesuai maksud dan tujuannya.

Meskipun UU No. 25 Tahun 2009 telah mengatur kerangka yang kuat, terdapat beberapa isu yang belum terakomodir dalam Undang-Undang ini, terutama dalam konteks perkembangan pasca Undang-Undang ini disahkan dan diundangkan hingga saat ini, salah satunya adalah layanan berbasis digital.

UU No. 25 Tahun 2009 dirumuskan, disahkan, dan diundangkan sebelum masifnya digitalisasi layanan (*E-Government*) atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Meskipun secara prinsip tetap relevan, Undang-Undang ini belum mengatur secara detail tentang standar keamanan data, interoperabilitas sistem layanan digital, dan hak masyarakat atas akses digital. Perda perlu mengisi kekosongan ini dengan memasukkan kerangka hukum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

C. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Materi muatan peraturan pemerintah mengatur ketentuan untuk menjalankan undang-undang sebagaimana mestinya. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 (PP No. 96 Tahun 2012) merupakan instrumen pelaksana sebagai operasionalisasi norma-norma yang terkandung dalam UU No. 25 Tahun 2009. Materi muatan yang diatur dalam PP ini mencakup ruang lingkup penyelenggara, sistem pelayanan terpadu, pedoman penyusunan standar pelayanan, proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat dalam pelayanan berjenjang, dan pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Artinya, sistem ini diadakan bukan hanya karena adanya peraturan perundang-undangan yang mewajibkan, tetapi lebih kepada

seberapa jauh sistem pelayanan terpadu tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib dalam administrasi pelayanan.

Dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Disamping itu harus disusun maklumat pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk melaksanakan standar pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penerapan standar pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat sebagai akibat kemajuan ekonomi dan tuntutan pelayanan yang lebih nyaman, penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang dengan mempertimbangkan proporsionalitas dan kebutuhan masyarakat, agar tidak menimbulkan diskriminasi dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keadilan, dan tidak mengurangi kualitas pelayanan bagi masyarakat pada umumnya.

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan untuk menjamin pelayanan publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Peran serta masyarakat tidak hanya dalam bentuk peran serta secara aktif dalam penyusunan standar pelayanan, tetapi juga sampai dengan pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja dan pemberian penghargaan, serta penyusunan kebijakan pelayanan publik.

D. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Materi muatan peraturan presiden berisi materi yang diperintahkan oleh undang-undang, materi untuk melaksanakan peraturan pemerintah, atau materi untuk melaksanakan penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 (Perpres No. 76 Tahun 2013) mewajibkan setiap penyelenggara layanan publik untuk membentuk dan mengoperasikan sistem pengelolaan pengaduan yang efektif. Perpres ini menjembatani kewajiban pengaduan yang diatur dalam Pasal 36 dan Pasal 37 UU No. 25 Tahun 2009, yaitu penyelenggara pelayanan publik wajib untuk menyediakan sarana pengaduan dan enugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Materi muatan dalam Perpres ini mencakup pengelolaan pengaduan yang mengatur hak pengadu dan kewajiban penyelenggara, sarana pengaduan, pengelola pengaduan, mekanisme pengelolaan pengaduan, pelaporan, pemantauan, dan evaluasi pengelolaan pengaduan, penyelesaian pengaduan, kewajiban dan larangan bagi pengelola, perlindungan pengaduan, penilaian kinerja, dan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

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

Dalam menghadapi kondisi global saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan bukan lagi menjadi suatu pilihan, tapi sudah menjadi suatu keharusan. Tidak dapat dipungkiri bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi mampu menjadi pendukung dalam kegiatan pemerintahan, baik dalam kegiatan administrasi pemerintahan maupun pelayanan publik yang diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pemerintahan. Hal ini menjadi tujuan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang didalamnya memuat pengaturan mengenai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna. Berbagai aspek pengaturan dalam peraturan tersebut diharapkan dapat diterapkan

secara efektif dan efisien sehingga diharapkan mampu mewujudkan visi SPBE, yaitu "terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu dan menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi".

Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan SPBE atau *e-government*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya. SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Perpres No. 95 Tahun 2018) adalah regulasi yang sangat strategis karena menetapkan kerangka hukum bagi transformasi pelayanan publik berbasis digital, yang secara langsung memengaruhi cara penyelenggaraan pelayanan publik modern, sesuai dengan perkembangan zaman.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Ruang lingkup Perpres ini mencakup tata kelola SPBE, manajemen SPBE, audit teknologi informasi dan komunikasi, penyelenggara SPBE, percepatan SPBE, dan pemantauan dan evaluasi SPBE.

Tata Kelola SPBE bertujuan untuk memastikan penerapan unsur-unsur SPBE secara terpadu, yang meliputi:

a. Rencana Induk SPBE Nasional;

- b. arsitektur SPBE;
- c. peta Rencana SPBE;
- d. rencana dan anggaran SPBE;
- e. proses bisnis;
- f. data dan informasi;
- g. infrastruktur SPBE;
- h. aplikasi SPBE;
- i. keamanan SPBE; dan
- j. layanan SPBE.

Rencana induk SPBE nasional bertujuan untuk memberikan arah SPBE yang terpadu dan berkesinambungan secara nasional, yang paling sedikit memuat visi, misi, tujuan, dan sasaran SPBE; arah kebijakan SPBE; strategi SPBE; dan peta rencana strategis SPBE. Hal penting yang wajib menjadi perhatian di tengah kemajuan teknologi ini adalah keamanan data. Sehingga, pada ketentuan keamanan SPBE ini mencakup penjaminan kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, keaslian, dan kenirsangkalan (*nonrepudiation*) sumber daya terkait data dan informasi, Infrastruktur SPBE, dan aplikasi SPBE.

Percepatan SPBE oleh instansi pusat dan pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, yang dilakukan melalui pembangunan aplikasi umum dan infrastruktur SPBE nasional untuk memberikan layanan SPBE.

SPBE merupakan upaya berkesinambungan dalam pembangunan aparatur negara untuk mewujudkan bangsa yang berdaya saing. Pada akhir tahun 2025 diharapkan pemerintah sudah berhasil mencapai keterpaduan SPBE baik di dalam dan antar instansi pusat dan pemerintah daerah, dan keterhubungan SPBE antara instansi pusat dan pemerintah daerah. Dengan SPBE yang terpadu, diharapkan akan menciptakan proses bisnis pemerintahan yang terintegrasi antara instansi pusat dan pemerintah daerah sehingga akan membentuk satu kesatuan pemerintahan yang utuh dan menyeluruh serta menghasilkan birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi.

Untuk mencapai hal tersebut, setiap instansi pusat dan pemerintah daerah perlu melakukan transformasi paradigma dan proses dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik berbasis elektronik, dukungan TIK, dan SDM.

Instansi pusat dan pemerintah daerah diharapkan dapat membangun pelayanan publik yang terpadu, efektif, responsif, adaptif, dan mudah diakses oleh masyarakat serta memberikan ruang partisipasi masyarakat dalam turut serta penyusunan kebijakan dan program pembangunan. Masyarakat menginginkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah dan tidak disulitkan oleh hubungan birokrasi antar instansi pemerintah. Dengan demikian, instansi pusat dan pemerintah daerah harus membangun integrasi, konsolidasi, dan inovasi Layanan SPBE agar mampu memberikan akses layanan mandiri, layanan bergerak, dan layanan cerdas bagi masyarakat.

F. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional

Arsitektur SPBE Nasional bertujuan untuk memberikan panduan dalam pelaksanaan integrasi proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, dan keamanan SPBE untuk menghasilkan layanan SPBE yang terpadu secara nasional. Arsitektur SPBE disusun berdasarkan rencana induk SPBE nasional dan rencana pembangunan jangka menengah nasional untuk jangka waktu 5 (lima) tahun.

Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 (Perpres No. 132 Tahun 2022) disusun sebagai mandat dari Pasal 9 ayat (4) Perpres No. 95 Tahun 2018. Arsitektur SPBE adalah kerangka dasar yang mendeskripsikan integrasi proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, dan keamanan SPBE untuk menghasilkan layanan SPBE yang terintegrasi. Arsitektur SPBE terdiri atas arsitektur SPBE nasional, arsitektur SPBE instansi pusat, dan arsitektur SPBE daerah.

Dalam setiap Arsitektur SPBE memuat 2 (dua) komponen, yaitu:

- a. Referensi arsitektur, yang mendeskripsikan komponen dasar arsitektur baku dan dapat digunakan sebagai acuan untuk penyusunan setiap domain arsitektur;
- b. Domain arsitektur, yang mendeskripsikan substansi arsitektur yang memuat domain arsitektur proses bisnis, domain arsitektur data dan informasi, domain arsitektur infrastruktur SPBE, domain arsitektur aplikasi SPBE, domain arsitektur keamanan SPBE, dan domain arsitektur layanan SPBE.

BAB IV

LANDASAN FILOSOFIS, SOSIOLOGIS, DAN YURIDIS

A. Landasan Filosofis

Landasan filosofis merupakan pertimbangan atau alasan yang menggambarkan bahwa peraturan yang dibentuk mempertimbangkan pandangan hidup, kesadaran, dan cita hukum yang meliputi suasana kebatinan serta falsafah bangsa Indonesia yang bersumber dari Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pancasila sebagai sumber dari segala sumber hukum (cita hukum) memberikan landasan ontologis (hakikat) bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yang tercermin dalam pengamalan nilai-nilai Pancasila. pembentukan Rancangan Peraturan Daerah (Raperda) tentang Perubahan atas Perda Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik didasarkan pada pertimbangan bahwa pelayanan publik adalah pengejawantahan dari kewajiban konstitusional negara untuk melindungi dan menyejahterakan seluruh rakyat.

Sila kedua, kemanusiaan yang adil dan beradab, bermakna penghormatan terhadap martabat manusia (*human dignity*). Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, sila ini menuntut adanya perlakuan adil, setara, dan bebas dari diskriminasi bagi seluruh warga negara. Prinsip tersebut menegaskan bahwa setiap warga Jawa Tengah berhak memperoleh pelayanan secara beradab tanpa membedakan status sosial, kondisi ekonomi, maupun latar belakang lainnya. Keadilan dalam pelayanan tercermin melalui hadirnya kepastian hukum, keterbukaan informasi, serta kecepatan pelayanan yang setara bagi seluruh pengguna layanan. Keadilan dalam pelayanan berarti adanya kepastian hukum, transparansi, dan kecepatan yang sama bagi semua pemohon layanan.

Sila keempat, kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan, menuntut adanya demokrasi substansial dalam tata kelola pemerintahan. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini diwujudkan melalui prinsip partisipasi dan akuntabilitas.

Sila kelima, keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, diwujudkan melalui aksesibilitas dan kualitas layanan yang merata.

Berlandaskan landasan filosofis tersebut, peraturan daerah tentang perubahan atas Perda Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2015 tentang Pelayanan Publik disusun untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan semangat UUD 1945, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mewujudkan keadilan sosial, dan melindungi hak-hak masyarakat secara adil dan merata.

B. Landasan Sosiologis

Landasan sosiologis merupakan pertimbangan atau alasan yang menggambarkan bahwa peraturan yang dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek. Landasan sosiologis sesungguhnya menyangkut fakta empiris mengenai perkembangan masalah dan kebutuhan masyarakat dan negara.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menduduki peringkat II terbaik tingkat provinsi, penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik (opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik) tahun 2024 dari Ombudsman RI. Provinsi Jawa Tengah memperoleh nilai 98,21. Penilaian kepatuhan merupakan bentuk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI yang bertujuan untuk mendorong terciptanya pencegahan maladministrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelesaian pengaduan masyarakat.⁴³

Capaian tersebut menunjukkan bahwa secara sosiologis, masyarakat Jawa Tengah telah mulai merasakan peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dalam aspek pemenuhan standar pelayanan, aksesibilitas, dan responsivitas dalam penyelenggara layanan. Pencapaian peringkat tinggi tersebut juga menjadi indikator adanya peningkatan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, transparan, dan relevan dengan perkembangan teknologi.

⁴³ Ombudsman Republik Indonesia, "Instansi di Jateng Mendominasi Zona Hijau Penilaian Ombudsman RI 2024," diakses 27 November 2025, <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--instansi-di-jateng-mendominasi-zona-hijau-penilaian-ombudsman-ri-2024>.

Masyarakat menuntut keberlanjutan dan pemerataan kualitas layanan, termasuk peningkatan integrasi layanan antarperangkat daerah, perbaikan konsistensi standar pelayanan, serta perluasan akses layanan berbasis digital. Dengan demikian, fakta empiris pencapaian kinerja pelayanan publik tersebut memperkuat kebutuhan untuk melakukan pembaruan regulasi dalam rangka mempertahankan kualitas pelayanan publik yang telah dicapai sekaligus menyesuaikannya dengan perkembangan sosial dan kebutuhan masyarakat saat ini.

Selain itu, memasuki era digital, masyarakat dunia termasuk masyarakat Jawa Tengah semakin melek digital, sehingga ekspektasi publik terhadap pelayanan publik semakin tinggi, masyarakat ingin layanan cepat, transparan, dan dapat diakses secara daring/online. Meskipun di satu sisi, juga terdapat golongan umurnya yang kurang dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi ini. Sehingga, dalam pelayanan publik perlu dilaksanakan tidak hanya secara daring, tetapi juga memfasilitas secara offline atau manual.

Penyusunan Raperda ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya terkait aksesibilitas pelayanan, digitalisasi layanan, transparansi dan akses informasi publik, kesesuaian antara standar pelayanan (janji layanan) dengan kenyataan di lapangan

Melalui Raperda ini, Provinsi Jawa Tengah memiliki kepastian hukum dan dapat mengatasi permasalahan, kekosongan hukum, dan kebutuhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini akan membantu menciptakan pelayanan publik yang lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik.

C. Landasan Yuridis

Landasan yuridis merupakan pertimbangan atau alasan yang menggambarkan bahwa peraturan yang dibentuk untuk mengatasi

permasalahan hukum atau mengisi kekosongan hukum dengan mempertimbangkan aturan yang telah ada, yang akan diubah, atau yang akan dicabut guna menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat. Landasan yuridis menyangkut persoalan hukum yang berkaitan dengan substansi atau materi yang diatur sehingga perlu dibentuk Peraturan Perundang-Undangan yang baru. Beberapa persoalan hukum itu, antara lain, peraturan yang sudah ketinggalan, peraturan yang tidak harmonis atau tumpang tindih, jenis peraturan yang lebih rendah dari Undang-Undang sehingga daya berlakunya lemah, peraturannya sudah ada tetapi tidak memadai, atau peraturannya memang sama sekali belum ada.

Dalam menyusun peraturan perundang-undangan, dalam hal ini adalah peraturan daerah, perlu melakukan penelaahan terhadap peraturan yang relevan atau terkait untuk menjamin kepastian hukum dan keadilan dalam masyarakat. Selain itu, perlu mengacu pada peraturan perundang-undangan yang kedudukannya lebih tinggi sehingga dalam pembentukan peraturan daerah berlangsung secara harmonis dan tidak bertentangan dengan ketentuan lainnya. Sebagai bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah daerah wajib tunduk pada peraturan perundang-undangan pada tingkat nasional.

Adapun dalam pembentukan peraturan daerah ini memperhatikan pada beberapa peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Pasal 18 ayat (2) dan Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. 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);
- d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 - e. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
 - f. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 233).

Pasca Perda Provinsi Jawa Tengah No. 7 Tahun 2015 (Perda Prov. Jateng No. 7 Tahun 2015) disahkan dan diundangkan pada tahun 2015, lahir peraturan-peraturan baru yang berkaitan dengan pelayanan publik yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. Kedua peraturan tersebut hadir untuk merespon perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga penerapan pelayanan publik dilakukan dengan berbasis digital. Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel serta meningkatkan pelayanan publik yang cepat, terpercaya dan berkualitas diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government).

Perda Provinsi Jateng No. 7 Tahun 2015 belum secara eksplisit mengatur pelayanan publik berbasis digital. Ketentuan ini dapat dilihat pada pengaturan mengenai sistem informasi pelayanan publik. Dalam Pasal 1 angka 18 mengatur, “Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille,

bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik”.

Selanjutnya dalam Pasal 25 memuat ketentuan bahwa setiap penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, paling sedikit meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja. Informasi tersebut wajib disediakan oleh penyelenggara kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. Yang dimaksud dengan sistem informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memroses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Ketentuan tersebut, hanya mengatur sistem informasi pelayanan publik dapat disajikan secara elektronik maupun non elektronik. Namun, belum mengatur konsep pelayanan publik berbasis digital, integarsi layanan, sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*), keamanan data, maupun perlindungan data pribadi.

Dapat disimpulkan bahwa, saat ini peraturan daerah mengenai pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah masih belum mengakomodasi materi muatan yang ada dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022. Sehingga perlu dilakukan perubahan terhadap Perda Provinsi Jateng No. 7 Tahun 2015 agar lebih mengoptimalkan pelayanan publik dan dapat mengisi kekosongan hukum dalam rangka menjamin kepastian hukum.

BAB V

JANGKAUAN, ARAH PENGATURAN, DAN RUANG LINGKUP MATERI MUATAN PERATURAN DAERAH

A. Sasaran

Sasaran pengaturan Rancangan Peraturan Daerah tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2015 tentang Pelayanan Publik adalah guna mewujudkan pelayanan publik berbasis digital.

B. Jangkauan

Jangkauan pengaturan dalam Rancangan Peraturan Daerah tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2015 tentang Pelayanan Publik ditujukan kepada penyelenggara pelayanan publik yaitu lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, di lingkup Provinsi Jawa Tengah.

C. Arah Pengaturan

Arah pengaturan dalam Rancangan Peraturan Daerah tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2015 tentang Pelayanan Publik adalah penguatan pelayanan publik pada umumnya, pelayanan publik berbasis digital pada khususnya. Arah ini dirumuskan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, dinamika teknologi informasi, serta tuntutan tata kelola pemerintahan modern yang mengedepankan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan keterbukaan.

D. Ruang Lingkup Materi Muatan Peraturan Daerah

Berdasarkan pada kebutuhan masyarakat, jangkauan dan arah pengaturan dari Rancangan Peraturan Daerah tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2015 tentang

Pelayanan Publik, maka ruang lingkup materi muatan yang diatur dalam Raperda ini sebagai berikut:

1. Ketentuan Umum

Memuat definisi atau batasan pengertian, hal-hal yang bersifat umum yang berlaku bagi pasal berikutnya, istilah teknis, serta ruang lingkup pelayanan publik layanan, sistem informasi, dan pelayanan publik berbasis digital.

2. Maksud dan Tujuan

Memuat maksud dan tujuan Raperda ini untuk memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi pemberi pelayanan dan penerima layanan.

3. Asas

Mengatur asas pelayanan publik yang sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tujuan penyelenggaraan pelayanan, serta kebijakan strategis daerah dalam transformasi pelayanan publik, termasuk integrasi dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

4. Ruang lingkup

Memuat ruang lingkup pengaturan Rancangan Peraturan Daerah, yang meliputi pelayanan barang publik; jasa publik; dan pelayanan administratif.

5. Pembina, Penanggungjawab, Organisasi Penyelenggara, Dan Pelaksana Pelayanan Publik

Mengatur tentang pembina, penanggungjawab, organisasi penyelenggaran, dan pelaksana pelayanan publik.

6. Hak, Kewajiban Dan Larangan

Mengatur hak, kewajiban dan larangan pelaksana dan masyarakat.

7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Mengatur standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem pelayanan terpadu, sistem informasi pelayanan publik, Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik, pelayanan khusus, Biaya/Tarif Pelayanan Publik, Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan Publik, Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pengelolaan Pengaduan, dan penilaian kinerja.

8. Peran Serta Masyarakat
Mengatur mengenai peran serta masyarakat dalam pelayanan publik.
9. Inovasi Pelayanan Publik
Mengatur inovasi di bidang pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
10. Penyelesaian Pengaduan
Memuat mengenai pengaturan mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
11. Ketentuan Pidana
Mengatur ketentuan pidana terhadap penyelenggara atau pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban.
12. Ketentuan Peralihan
Memuat pengaturan bahwa standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, dan tata cara pengelolaan pengaduan yang telah ada pada masing-masing Penyelenggara tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Rancangan Peraturan Daerah ini.
13. Ketentuan Penutup
Memuat pengaturan bahwa pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi amanat dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara wajib memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Adanya perkembangan hukum nasional, kebutuhan masyarakat, teknologi informasi yang berkembang, dan hasil evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik perlu bertransformasi dari manual menuju digitalisasi. Perda Provinsi Jateng No. 7 Tahun 2015 terbit sebelum diundangkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022. Kedua perpres tersebut merupakan dasar hukum pelayanan publik berbasis digital. Namun, Perda ini belum memuat ketentuan yang diatur oleh kedua Perpres tersebut.

Dengan demikian, usulan penguatan pelayanan publik, termasuk pelayanan publik berbasis digital merupakan upaya penguatan pelayanan publik di Provinsi Jawa Tengah untuk mengatasi berbagai permasalahan

dan menjawab kebutuhan masyarakat. Dengan adanya Raperda ini, diharapkan pelayanan publik dapat terselenggara secara cepat, efektif, efisien, inklusif, akuntabel, terintegrasi.

B. Saran

Berdasarkan persoalan-persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan masih adanya kekosongan hukum terkait digitalisasi pelayanan publik dalam Perda Provinsi Jateng No. 7 Tahun 2015, penting untuk dilakukan penguatan pelayanan publik dan pengaturan pelayanan publik berbasis digital dalam materi muatan Perda tersebut. Dengan adanya perubahan materi muatan tersebut, harapannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan, serta diterapkan pelayanan publik berbasis digital yang aman, komprehensif, terintegrasi, dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adekamwa, Mursalim, dan Indrayanti. "Tren Penelitian Pelayanan Publik di Indonesia: Suatu Tinjauan Sistematis Literatur." *Jurnal Administrasi Negara* 30, no. 3 (2024).
- Dinas Kominfo Provinsi Jawa Tengah. "Indkes Kepuasan Masyarakat terkait Pelayanan Informasi Publik," n.d. <https://ppid.jatengprov.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat-terkait-pelayanan-informasi-publik/>.
- Fadlifah, Nurul, dan Muhammad Kurnia. "Challenges in Public Administration in Indonesia as a Pathway to Achieving Sustainable Development." *Advances in Administration (AVTI)* 1, no. 1 (2024). <https://doi.org/https://doi.org/10.69725/aviti.v1i1.104>.
- Ibrahim, Johnny. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2006.
- Indonesia, Ombudsman Republik. "Instansi di Jateng Mendominasi Zona Hijau Penilaian Ombudsman RI 2024." Diakses 27 November 2025. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--instansi-di-jateng-mendominasi-zona-hijau-penilaian-ombudsman-ri-2024>.
- . "Laporan Tahunan 2024: Meneguhkan Pengawasan, Memajukan Pencegahan Maladministrasi." Jakarta, 2024.
- Katharina, Riris, dan Robert Na Endi Jaweng. *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital di Indonesia*. 1 ed. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. "Kamus Besar Bahasa Indonesia." Diakses 24 November 2025. <https://kbbi.web.id/layan>.
- . "Kamus Besar Bahasa Indonesia." Diakses 24 November 2025. <https://kbbi.web.id/publik>.
- Kipingu, Mustafa Kassim, dan Deodatus Patrick Shayo. "Technology and Immigration System: A New Paradigm for Improving Government Service Delivery in Tanzania." *PanAfrican Journal of Governance and Development* 2, no. 2 (2021).
- Kurniati, PS, I Sholihin, R Winarta, dan M.H. Insan. "International Journal of

- Computer in Law & Political Science Information Technology Policy through the E- Government Programs in Improving Public Services Quality.” *International Journal of Computer in Law & Political Science (INJUCOLPOS)* 1 (2021): 1–8.
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan, 2005.
- Lewis, Carol W, dan Gilman Stuart C. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. San Fransisco: Jossey Bass, 2005.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014.
- Mauliyandinie, Hannie. “Hasil Penilaian Kepatuhan sebagai Alat Introspeksi Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” 2024.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--hasil-penilaian-kepatuhan-sebagai-alat-introspeksi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>.
- N Gaus, S. Sultan, M Basri. “State Bureaucracy in Indonesia and Its Reforms: An Overview.” *Jurnal Administrasi Negara* 40, no. 8 (2024).
- Parasurman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. “Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–37.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2025-2029 (n.d.).
- Rahman, Abdul, Sadu Wasistiono, Ondo Riyani, dan Irwan Tahir. “Peran Organisasi Masyarakat (Ormas) dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dalam Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia.” *Ekonomis: Journal of Economic and Business* 7, no. 2 (2023).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.1492>.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Rohayatin, Titin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad Nurmandi, Wahyudi Kumorotmo, dan Suranto. “Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayann Publik dalam Birokrasi Pemerintahan.” *Jurnal Caraka Prabhu* 1, no. 1 (2017).

- <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara Group, 2008.
- . *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara Group, 2014.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2010.
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Soemardjono, Maria S.W. *Metodologi Penelitian Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press, 2019.
- Tengah, BPKAD Provinsi Jawa. “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKN) Tahun 2024,” n.d.
<https://ppid.bpkad.jatengprov.go.id/laporan/skm/2024>.
- Tengah, Dinas Sosial Provinsi Jawa. “IKM Indeks Kepuasan Masyarakat.” Diakses 27 November 2025.
https://dinsos.jatengprov.go.id/detail_dip/ikm-indeks-kepuasan-masyarakat.
- Tjiptono, Fandy. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2011.

LAMPIRAN
RANCANGAN PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH TENTANG
PELAYANAN PUBLIK