

## DELI SERDANG TERIMA PENGHARGAAN PELAYANAN PUBLIK DARI MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI



Sumber gambar: <https://sumut.antaranews.com/>

Lubuk Pakam (ANTARA) - Pemkab Deli Serdang, Sumatera Utara, menerima penghargaan "Penyelenggaraan Pelayanan Publik" kategori Sangat Baik Tahun 2020 dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB).

Bupati Deli Serdang Ashari Tambunan dalam kesempatan itu mengatakan, pelayanan publik merupakan prioritas utama dalam reformasi birokrasi. Berbagai terobosan terus dilakukan dalam rangka percepatan peningkatan pelayanan, hal ini adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

"Program penghargaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi adalah hal yang sangat baik dan sangat kami apresiasi karena bertujuan untuk mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan profesional." Katanya

Penghargaan itu, kata dia, merupakan kebanggaan tersendiri bagi Pemkab Deli Serdang untuk terus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat terutama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Deli Serdang.

Acara penyerahan piagam penghargaan tersebut berlangsung di Aula Cendana Kantor Bupati Deli Serdang di Lubuk Pakam, Kamis (24/6).

Penyerahan piagam penghargaan dari Menpan-RB ini dilakukan oleh Kepala Biro Organisasi Provinsi Sumatera Utara, Aprilla H Siregar yang diterima langsung Bupati Deli Serdang H Ashari Tambunan.

"Penghargaan yang kita raih ini bukanlah tujuan akhir namun justru menjadi tanggung jawab yang lebih besar lagi, agar kedepannya pelayanan publik Disdukcapil

dapat bekerja lebih keras dan lebih cerdas untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkelanjutan," katanya.

Sementara Kepala Biro Organisasi Provinsi. Sumut, Aprilla H. Siregar, mengatakan penilaian terhadap kinerja pelayanan publik lebih difokuskan pada enam komponen antara lain adalah kebijakan pelayanan profesionalisme sumber daya manusia sarana dan prasarana sistem informasi pelayanan publik konsultasi dan pengaduan serta inovasi.

Untuk Tahun 2020 di tingkat Pemerintah kabupaten kota sebagai akibat pandemi COVID- 19 di fokuskan hanya kepada dua organisasi perangkat daerah, yakni Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Kependudukan Catatan Sipil.

"Apa yang dicapai Pemkab Deli Serdang ini tentunya sangat membanggakan akan tetapi saya ingatkan hal itu bukanlah merupakan akhir dari upaya perbaikan pelayanan. Kami mengapresiasi apa yang telah dilakukan Pemkab Deli Serdang yang telah berupaya sekuat tenaga meningkatkan layanannya kepada masyarakat," katanya.

#### **Sumber Berita:**

1. <https://sumut.antaranews.com/berita/399574/deli-serdang-terima-penghargaan-pelayanan-publik-dari-menpan-rb>, tanggal 24 Juni 2021;
2. <https://sumut.poskota.co.id/2021/06/24/pemkab-deli-serdang-terima-penghargaan-pelayanan-publik-2020-dari-menpan-rb>, tanggal 24 Juni 2021;

#### **Catatan:**

##### **1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

###### **Pasal 1**

- (1) *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.*
- (2) *Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah 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.*

###### **Pasal 2**

*Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.*

### Pasal 3

*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.*

### Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.*
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.*
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:*
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;*
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan*
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.*
- (5) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.*

- (6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.
- (7) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
  - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

#### Pasal 6

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
- a. pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya;
  - b. gubernur pada tingkat provinsi;
  - c. bupati pada tingkat kabupaten; dan
  - d. walikota pada tingkat kota.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, kecuali pimpinan lembaga negara dan pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis yang dibentuk berdasarkan undang-undang, wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada Presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat.
- (5) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan menteri.
- (6) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dan huruf d wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan gubernur.

#### Pasal 7

- (1) Penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) atau pejabat yang ditunjuk pembina.

- (2) *Penanggung jawab mempunyai tugas:*
- a. *mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;*
  - b. *melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan*
  - c. *melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.*
- (3) *Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas:*
- a. *merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik;*
  - b. *memfasilitasi lembaga terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antar penyelenggara yang tidak dapat diselesaikan dengan mekanisme yang ada; dan*
  - c. *melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.*
- (4) *Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib:*
- a. *mengumumkan kebijakan nasional tentang pelayanan publik, hasil pemantauan dan evaluasi kinerja, serta hasil koordinasi;*
  - b. *membuat peringkat kinerja penyelenggara secara berkala; dan*
  - c. *memberikan penghargaan kepada penyelenggara sesuai dengan peraturan perundang-undangan.*

#### **Pasal 14**

*Penyelenggara memiliki hak:*

- a. *memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;*
- b. *melakukan kerja sama;*
- c. *mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;*
- d. *melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan*
- e. *menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.*

#### **Pasal 15**

*Penyelenggara berkewajiban:*

- a. *menyusun dan menetapkan standar pelayanan;*
- b. *menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;*
- c. *menempatkan pelaksana yang kompeten;*

- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 20

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

## **2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

### **Pasal 11**

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.*
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, dan/atau kecamatan.*

### **Pasal 12**

*Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:*

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat;*
- b. mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat;*
- c. memperpendek proses pelayanan;*
- d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan*
- e. memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.*

### **Pasal 22**

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.*
- (2) Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.*
- (3) Petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.*

### **Pasal 24**

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.*
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.*
- (3) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat dan/atau Pihak Terkait.*

Pasal 29

- (1) Penentuan biaya/tarif yang dituangkan dalam Standar Pelayanan ditetapkan setelah mendapatkan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.*
- (2) Biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri dan biaya/tarif pelayanan oleh badan usaha swasta sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dikecualikan dari ketentuan ayat (1).*
- (3) Dalam hal pemberlakuan biaya/tarif pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum mendapatkan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.*

Pasal 48

- (1) Pembinaan dan pengawasan Pelayanan Publik dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.*
- (2) Pembinaan dan pengawasan Pelayanan Publik di kementerian dan lembaga dilakukan oleh pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya.*
- (3) Pembinaan dan pengawasan umum Pelayanan Publik di daerah dilakukan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang dalam negeri.*
- (4) Pembinaan dan pengawasan teknis Pelayanan Publik di daerah dilakukan oleh masing-masing kementerian dan lembaga pemerintah nonkementerian.*