

**PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN MALANG  
NOMOR 5 TAHUN 2012  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN MALANG**

**I. UMUM**

Secara filosofis pelayanan publik merupakan salah satu alasan dan tujuan dibentuknya negara, dengan demikian negara sebagai pemegang mandat dari rakyat bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar rakyat. Dalam hal ini, posisi negara adalah sebagai pelayan rakyat (*publik servant*) dan pemberi layanan. Sementara, rakyat memiliki hak atas pelayanan publik untuk terlibat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan mendasar masyarakat untuk kesejahteraan sosial. Sehingga perlu memperhatikan nilai-nilai, sistem kepercayaan, religi, kearifan lokal serta pelibatan masyarakat. Perhatian terhadap beberapa aspek ini memberikan jaminan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan merupakan ekspresi kebutuhan sosial masyarakat. Dalam konteks itu, ada jaminan bahwa pelayanan publik yang diberikan akan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, masyarakat akan merasa memiliki pelayanan publik tersebut sehingga pelaksanaannya diterima dan didukung penuh oleh masyarakat.

Dalam kerangka ini, maka pelayanan publik perlu dilihat dalam sebuah paradigma sosial yang nyata untuk pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Namun kenyataannya, hal tersebut tidak dapat terpenuhi. Salah satu kelemahannya adalah penyediaan sarana, sumber daya, kualitas layanan oleh pemerintah cenderung terabaikan.

Secara sosiologis setiap masyarakat, pastilah mengharapkan layanan publik yang berkualitas dan berkeadilan. Hanya saja dalam kenyataannya masih sulit diwujudkan oleh pemerintah. Dalam setiap ruang dan waktu dengan mudah kita menemukan kasus-kasus layanan publik yang sangat mengecewakan. Sudah sering kita mendengar ada warga yang terpaksa gigit jari harus meninggalkan rumah sakit lantaran tidak memiliki uang yang dipersyaratkan. Rumah sakit-rumah sakit masih enggan memberi pelayanan bila masyarakat dinilai tidak memenuhi ketentuan, tanpa mengedepankan sisi kemanusiaan.

Sesungguhnya jika ditelaah lebih jauh, Pelayanan publik di Kabupaten Malang memiliki beberapa permasalahan mendasar, yaitu:

- a. rendahnya kualitas produk layanan. Rendahnya kualitas dapat terlihat dalam beberapa pelayanan publik mendasar seperti air, lingkungan yang sehat, kesehatan, pendidikan dan transportasi. Ketersediaan air bagi masyarakat merupakan kebutuhan vital yang menopang hidup manusia.
- b. rendahnya kualitas penyelenggaraan layanan. Dalam hal ini masyarakat diperlakukan sebagai pihak yang tidak memiliki daya tawar. Kultur Birokratis para penyelenggara, prosedur yang berbelit-belit, biaya mahal, ketiadaan standar pelayanan merupakan ciri umum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.
- c. ketiadaan akses bagi kelompok rentan, penyandang cacat dan komunitas adat terpencil.
- d. ketiadaan mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa. Masyarakat tidak diposisikan sebagai subyek dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka keluhan masyarakat tidak dianggap penting.
- e. ketiadaan ruang partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan. Penempatan kembali masyarakat sebagai subyek dalam pelayanan publik perlu dilakukan sebagai proses revisi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Selama ini yang terjadi adalah perlakuan yang dilakukan sepihak oleh pemerintah dengan tanpa melibatkan masyarakat dalam setiap prosesnya.

Sejumlah permasalahan yang masih melingkupi pelayanan publik kita tersebut perlu mendapatkan penanganan secara serius sehingga masyarakat sebagai penerima layanan merasakan dan mendapatkan manfaat yang lebih besar, bahkan diharapkan memberikan manfaat yang berlipat sehingga aspek-aspek kesejahteraan masyarakat dapat terdongkrak secara nyata.

Dalam kerangka ini, masyarakat sangat penting untuk dilibatkan dalam proses penyelenggaraan karena posisi yang menempatkan masyarakat sebagai penerima manfaat ini mengharuskan mereka untuk memberikan kontribusi secara timbal balik. Masyarakat tidak hanya menjadi objek dari pelayanan, namun lebih masyarakat juga sekaligus menjadi bagian dari subjek pelayanan sehingga output dari pelayanan tidak lepas dari kenyataan sosial yang melingkupi masyarakat. Pada akhirnya nanti, output dari pelayanan publik bisa lebih akuntabel, responsif sosial dan memberikan dampak yang nyata bagi kehidupan masyarakat serta dirasakan oleh seluruh masyarakat tak terkecuali kelompok-kelompok rentan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Malang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan perkuatan komitmen antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi, dengan tujuan:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah;

- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan baik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik di daerah;
- c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. memberi payung hukum bagi lembaga pengawas internal, dan pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah ini.

## **II. PASAL DEMI PASAL**

### **Pasal 1**

Cukup jelas.

### **Pasal 2**

Cukup jelas.

### **Pasal 3**

Cukup jelas.

### **Pasal 4**

Cukup jelas.

### **Pasal 5**

Cukup jelas.

### **Pasal 6**

Cukup jelas.

### **Pasal 7**

Cukup jelas.

### **Pasal 8**

Cukup jelas.

### **Pasal 9**

Cukup jelas.

### **Pasal 10**

Cukup jelas.

### **Pasal 11**

Cukup jelas.

Pasal 12  
Cukup jelas.

Pasal 13  
Cukup jelas.

Pasal 14  
Cukup jelas.

Pasal 15  
Cukup jelas.

Pasal 16  
Cukup jelas.

Pasal 17  
Cukup jelas.

Pasal 18  
Cukup jelas.

Pasal 19  
Cukup jelas.

Pasal 20  
Cukup jelas.

Pasal 21  
Cukup jelas.

Pasal 22  
Cukup jelas.

Pasal 23  
Cukup jelas.

Pasal 24  
Cukup jelas.

Pasal 25  
Cukup jelas.

Pasal 26  
Cukup jelas.

Pasal 27  
Cukup jelas.

Pasal 28  
Cukup jelas.

Pasal 29  
Cukup jelas.

Pasal 30  
Cukup jelas.  
Pasal 31  
Cukup jelas.

Pasal 32  
Cukup jelas.

Pasal 33  
Cukup jelas.

Pasal 34  
Cukup jelas.

Pasal 35  
Cukup jelas.

Pasal 36  
Cukup jelas.

Pasal 37  
Cukup jelas.

Pasal 38  
Cukup jelas.

Pasal 39  
Cukup jelas.

Pasal 40  
Cukup jelas.

Pasal 41  
Cukup jelas.

Pasal 42  
Cukup jelas.

Pasal 43  
Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.