

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PELAYANAN IZIN USAHA PERIKANAN PADA
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN SUKAMARA**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

SYAMSIAR HIDAYAT

NIM. 017985478

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2013**

ABSTRAK**Pelayanan Izin Usaha Perikanan
pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara**

SYAMSIR HIDAYAT
Universitas Terbuka
syamsir1977@gmail.com

Kata Kunci : Pelayanan publik, kebijakan publik, izin usaha perikanan, dinas kelautan dan perikanan Kabupaten Sukamara

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan izin usaha perikanan serta kendala yang dihadapi oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara. Bagi ilmu pengetahuan, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu administrasi dan bagi pembangunan, hasil penelitian diharapkan memberikan umpan balik kepada Pemerintah Sukamara beserta elemen-elemen yang terkait sehingga Pemerintah Kabupaten Sukamara lebih membuka diri dan mau bermitra dengan berbagai pihak baik peneliti dari kalangan perguruan tinggi, DPRD, tokoh masyarakat, LSM, dan Pengusaha dalam rangka mencari format kebijakan yang diperlukan untuk model kegiatan pelayanan Izin Usaha Perikanan dalam pelayanan yang lebih efisien, responsif dan akuntabel.

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai informan adalah kepala bidang perikanan tangkap dan pelaksana bidang perikanan tangkap, tokoh masyarakat dan pengusaha sebagai pengguna IUP. Data diperoleh melalui wawancara dan studi pustaka dan dianalisis dengan analisis data menurut *Miles dan Huberman*.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa: (1) Pelayanan Izin Usaha Perikanan yang dilakukan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara termasuk kategori cukup baik, karena memenuhi kriteria: adanya kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan pemerataan, serta ketepatan waktu, (2) Kendala dalam Pelayanan terhadap Izin Usaha Perikanan dari Aparatur Pemerintah belum adanya sosialisasi, Sarana Prasarana belum adanya komputer, printer dan mebeleur khusus, Masyarakat belum sadar pentingnya memiliki IUP, NPWP/Pajak tidak terbayarkan, akta notaris tidak diperpanjang, tidak mengisi modal usaha, wilayah yang luas serta jarak yang jauh. Upaya yang akan dilakukan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara dalam mengatasi berbagai kendala yang terjadi didalam memberikan pelayanan Izin Usaha Perikanan yang diajukan oleh masyarakat dan pelaku usaha adalah dari sisi administrasi, sarana prasarana dan aparatur di dalamnya dan akan selalu melakukan berbagai inovasi dengan bekerjasama dengan pihak kecamatan, mensosialisasi tentang pentingnya IUP demi keamanan dalam berusaha serta mengurus sendiri IUP sesuai Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2004.

ABSTRACT**Fishery Trade License Service
At Marine and Fisheries Department of Sukamara Regency**

SYAMSIR HIDAYAT
Universitas Terbuka
syamsir1977@gmail.com

Key words : public service, public policy, fishery trade license, marine and fisheries department of Sukamara regency

This study was conducted to investigate and analyze the service quality of fishery trade license, the obstacles being faced, and the effort that have been done by Marine and Fisheries Department of Sukamara Regency to solve the problems in order to accomplish the standard service in assigning Fishery Trade License. The result of this research was expected to give feedback to the government of Sukamara regency and other related subdivisions. So that, the government will be more open-minded and open-hearted in giving an opportunity of fellow worker to various parties, like researchers from universities, house of representatives (*DPRD*), socialites, self supporting organization (*LSM*), and entrepreneurs. This was such a way in finding and determining wise policy which will become a model of service in applying Fishery Trade License which is more efficient, responsive, and accountable.

In this research, the information was collected from the head of *Tangkap Perikanan* (Fishery Catch) division, socialites, and fishery traders. The data were obtained through interview, and library research. The data were, then, analyzed based on Miles and Huberman review.

Based on the result of data analysis, it can be described as follows: (1) the service of Fishery Trade License that was done by Marine and Fisheries Department of Sukamara Regency was categorized as fairly good, because it met some criteria: simplicity, clarity and assurance, openness, efficient, economic, equitable, and punctual; (2) the obstacles that has come up in giving service on Fishery Trade License in Marine and Fisheries Department of Sukamara Regency based on Regional Regulation No. 24 Year 2004 is that there are some people and fishery traders who have legal corporation did not have legal permission (fishery trade license) since they did not have tax responsibility (*NPWP*). Besides, the official document was not extended, and some of the traders did not recharge their working capital; (3) the efforts that have been carried out by Marine and Fisheries Department of Sukamara Regency to solve the problems in giving service was in terms of administration, facilities, and the apparatus. It means that the officials will always socialize the Regional Regulation No.24 year 2004 to the society and traders.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “PELAYANAN IZIN USAHA PERIKANAN PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN SUKAMARA” adalah hasil karya saya sendiri yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Palangka Raya, Juli 2013

Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL

PAJAK NEGARA
TGL
CAA61ABF560335986

ENAM RIBU RUPIAH
6000



DJP

(Syamsir Hidayat)

NIM. 017985478

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

JUDUL TAPM : PELAYANAN IZIN USAHA PERIKANAN PADA
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN SUKAMARA

NAMA : SYAMSIR HIDAYAT

NIM : 017985478

PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)/90

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Agus Sholahuddin, MS
NIDN. 0721115801

Pembimbing II



Dr. Kusnida Indrajaya, M.Si
NIP. 19740818 200912 1 004

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister Administrasi Publik

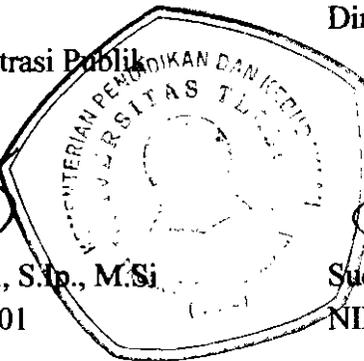


Florentina Ratih Wulandari, S.P., M.Si
NIP. 19710609 199802 2 001

Direktur Program Pascasarjana,



Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

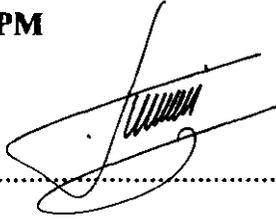
NAMA : SYAMSIR HIDAYAT
 NIM : 017985478
 PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)/90
 JUDUL TESIS : PELAYANAN IZIN USAHA PERIKANAN
 PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
 KABUPATEN SUKAMARA

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari / Tanggal : Sabtu / 20 Juli 2013
 Waktu : Pukul 18.30 – 20.30 WIB

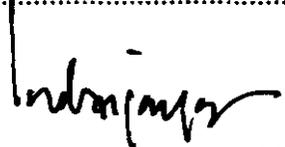
dan telah dinyatakan LULUS

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji : 
 Suciati, M.Sc., Ph.D. :

Penguji Ahli : 
 Prof. Dr. Sangkala, M.Si :

Pembimbing I : 
 Prof. Dr. H. Agus Sholahuddin, MS :

Pembimbing II : 
 Dr. Kusnida Indrajaya, M.Si :

KATA PENGANTAR

Asalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, taufik serta hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul : **“PELAYANAN IZIN USAHA PERIKANAN PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN SUKAMARA”** dapat penulis selesaikan sebagai tugas akhir dalam menempuh studi program pascasarjana pada Program Magister Administrasi Publik di Universitas Terbuka Palangka Raya (S2).

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini masih jauh dari sempurna baik dari segi penulisan maupun penyajian materinya, namun penulis dalam hal ini berusaha semaksimal mungkin menyajikan yang terbaik.

Dalam menyusun Tugas Akhir Program Magister (TAPM), penulis banyak mendapat bimbingan ataupun bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

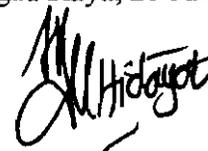
1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka beserta jajarannya;
2. Kepala UPBJJ-UT Universitas Terbuka Palangka Raya beserta jajarannya selaku penyelenggara Program Pascasarjana wilayah Kalteng;

3. Pembimbing I dan Pembimbing II (Prof. Dr. H. Agus Sholahuddin, MS dan Dr. Kusnida Indrajaya, M.Si) yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan TAPM ini;
4. Bupati Sukamara dan Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara beserta jajarannya yang telah memberikan peluang dan support terbesar untuk penulis;
4. Keluarga besar terutama Almarhum ayah H. Abdul Hamid yang menginspirasi penulis untuk melanjutkan cita-cita beliau yang semasa hidup pernah menempuh kuliah di UT dengan begitu banyak modul dan kaset namun belum sempat menyelesaikan S1 beliau serta Mama, Istri dan anak-anak tercinta yang selalu mendorong penulis untuk menyusun Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini;
5. Teman-teman MAP Kabupaten Sukamara dan semua pihak yang telah ikut membantu penulis dalam menyusun TAPM ini.

Akhir kata Penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, Amin yaa robbal alamin.

Wabillahi taufiq wal hidayah Wassallamu'alaikum Wr Wb.

Palangka Raya, 20 Juli 2013



Penulis

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori	8
B. Kajian Terdahulu	38
C. Kerangka Berfikir	39
D. Pokok Bahasan	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Desain Penelitian	41
B. Narasumber	44
C. Pedoman Wawancara	44
D. Pemilihan Narasumber	44
E. Metode Analisis Data	44
F. Definisi Operasional	46
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Kondisi Umum Objek Penelitian	51
B. Analisis Temuan dan Pembahasan	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	82
A. Simpulan	82
B. Saran	82
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal.
1. Tabel 1. Jumlah PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Golongan	55
2. Tabel 2. Profil Informan menurut Jenis Kelamin	67
3. Tabel 3. Prosedur Pelayanan Berdasarkan Harapan	68
4. Tabel 4. Prosedur Pelayanan Berdasarkan Kinerja	70

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal.
1. Gambar 1. Alur Pembuatan Izin Usaha Perikanan	35
2. Gambar 2. Kerangka Berfikir	39
3. Gambar 3. Analisis Data Model Interaktif	45

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Struktur Organisasi Dinas Kelautan dan Perikanan
2. Lampiran 2. Data Perizinan Bidang Perikanan
3. Lampiran 3. Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2004 tentang Izin Usaha Perikanan
4. Lampiran 4. Kuesioner Prosedur Pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP)
5. Lampiran 5. Daftar Pertanyaan
6. Lampiran 6. Dokumentasi bersama Informan
7. Lampiran 7. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayan Publik

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemikiran tentang kesejahteraan masyarakat sebenarnya sudah ada sejak terbentuknya Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini dapat dilihat dalam Alinea ke-IV Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menegaskan bahwa salah satu tujuan dari pembentukan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum.

Ditetapkannya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara pusat dan Pemerintah Daerah, yang telah diganti dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara pusat dan Pemerintah Daerah, membawa implikasi terbukanya peluang pembangunan dengan pendekatan yang lebih sesuai dengan karakteristik wilayah. Pembangunan dengan pendekatan tersebut akan memberi peluang pada percepatan pembangunan daerah termasuk pembangunan daerah yang relatif masih terbelakang.

Sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, melalui Pasal 10 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Pasal 2 dan Pasal 10 Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara Pusat dan Pemerintah Daerah, Pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi

luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Desentralisasi dan otonomi daerah, secara normatif, mengandung semangat mendekatkan negara pada masyarakat, antara lain melalui pemberian pelayanan publik yang lebih baik dan lebih dekat ke masyarakat lokal.

Secara empirik, desentralisasi dan otonomi daerah yang sudah berjalan selama ini belum mendorong dan belum diikuti dengan perbaikan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik orientasi kekuasaan yang sangat kuat, keadaan yang semacam ini menyebabkan birokrasi semakin jauh dari misi utamanya untuk memberikan pelayanan publik sehingga pejabat birokrasi lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan atau abdi masyarakat (*serve provider*). Kondisi ini membawa implikasi pada buruknya sikap dan perilaku birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan kepada publik, bahkan ada kecenderungan mengabaikan kepentingan masyarakat dan aspirasi yang sangat kuat.

Berkembangnya budaya paternalistik dalam birokrasi sebagai variabel dominan dalam menyelenggarakan pelayanan publik elit politik, ekonomi, birokrasi dan anggota masyarakat yang mempunyai hubungan dekat dengan birokrasi, seringkali memperoleh kemudahan akses dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Diskriminasi pelayanan itu seringkali mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh birokrasi publik. Kesempatan dan ruang yang dimiliki publik untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan publik sangat terbatas, sehingga banyak kebijakan dan

program pemerintah tidak responsif serta mengalami kegagalan karena tidak ada dukungan dari masyarakat.

Rendahnya kemampuan birokrasi dalam merespon kebutuhan masyarakat serta tuntutan global menyebabkan terjadinya krisis kepercayaan terhadap Birokrasi Publik. Hal ini membuat kehidupan masyarakat semakin sulit dan pasif untuk berinisiatif, oleh karena itu kreativitas aparat birokrasi sangat diperlukan dalam upaya pemulihan kondisi kehidupan masyarakat.

Pengalaman empirik di lapangan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di bidang izin usaha perikanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, dimana pelayanan terhadap masyarakat masih terkesan lamban dalam penanganan pelanggan, waktu pembuatan izin lama, biaya mahal, jarak yang jauh dengan tempat pelayanan, proses pembuatan izin berbelit-belit, petugas tidak ada ditempat pelayanan sewaktu dibutuhkan pelanggan, perilaku petugas yang tidak menyenangkan/tidak memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Warga masyarakat yang akan mencari Izin Usaha Perikanan (IUP) harus memperoleh keterangan mulai dari RT, Kelurahan, Kecamatan dan baru masuk ke Dinas Kelautan dan Perikanan. Prosedur yang panjang ini tentu menyita banyak energi yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa. Ketika terjadi kekurangan berkas persyaratan, prosesnya jadi semakin panjang dan lama.

Aparat sangat lamban memproses masalah ini, sementara tuntutan masyarakat semakin meningkat, tetapi birokrasi Izin Usaha Perikanan (IUP) tidak pernah memberikan Respons yang positif.

Berbagai fenomena di atas, maka sangat perlu untuk menilai kinerja birokrasi publik di Kabupaten Sukamara baik kualitas, kuantitas, efisiensi

pelayanan sehingga dapat memotivasi aparat pelaksana, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan masyarakat yang dilayani.

Tuntutan masyarakat akan tegaknya sistem pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pemerintahan bersih (*Clean Governance*) sangat ditentukan oleh ada tidaknya suatu pelayanan yang dapat memuaskan kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Sebagaimana tujuan negara yang tercantum dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 menegaskan bahwa penyelenggaraan negara dan pemerintahan semata-mata untuk menciptakan masyarakat sejahtera (*Social Welfare*) adil dan makmur, secara sosial, ekonomi, politik dan budaya (Pasal 27, 28, 29, 31 dan 32).

Pelayanan adalah proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam rangka mencapai tujuan. Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar dalam pelayanan maka pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pihak-pihak yang mendapat layanan".

Pelayanan umum adalah proses pelayanan kepada masyarakat. Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, sehingga ada korelasi antara pelayanan umum dan kepentingan umum. Dalam perkembangannya pelayanan umum dapat timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi (pemerintahan).

Penyelenggaraan pelayanan umum didasarkan pada asas umum pemerintahan yang baik dan bertujuan untuk memenuhi kewajiban negara melayani publik atau masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Persoalan yang timbul saat ini adalah realitas pelaksanaan fungsi pelayanan pemerintah yang telah dilaksanakan di daerah, khususnya pelaksanaan fungsi pelayanan di bidang Izin Usaha Perikanan (IUP) di Kabupaten Sukamara tidak berjalan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat khususnya pemohon IUP, ketidakpuasan pemohon Izin Usaha Perikanan (IUP) biasanya mengeluhkan proses yang berbelit-belit, lamban dalam penanganan, biaya tinggi dan kurang cermat dalam penanganan sehingga sering kali salah dalam melakukan administrasi pengukuran kapal yang akhirnya pemohon harus mengikuti prosedur tambahan/mengulang prosedur yang memperpanjang waktu penerbitan Izin Usaha Perikanan (IUP).

Berdasarkan kondisi tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PELAYANAN IZIN USAHA PERIKANAN PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN SUKAMARA"**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas memperlihatkan bahwa kemampuan birokrasi dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik masih nampak lemah. Peran birokrasi dalam pemberian pelayanan publik yang efisien, akuntabel dan responsif belum dapat dilakukan, maka dalam penelitian ini, dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara dalam pemberian Izin Usaha Perikanan (IUP)?

2. Kendala apakah yang dihadapi oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara dalam pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP) sebagai bentuk tanggung jawab Dinas Kelautan dan Perikanan dalam mewujudkan harapan masyarakat di Kabupaten Sukamara?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara dalam pelayanan Izin Usaha Perikanan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara dalam pelayanan terhadap Izin Usaha Perikanan (IUP) sebagai bentuk tanggung jawab Dinas Kelautan dan Perikanan dalam mewujudkan harapan masyarakat di Kabupaten Sukamara.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah :

1. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan secara teoritis dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu administrasi, khususnya dalam bidang Administrasi Publik.
2. Bagi pembangunan, hasil penelitian ini diharapkan memberikan umpan balik kepada Pemerintah Sukamara beserta elemen-elemen yang terkait sehingga Pemerintah Kabupaten Sukamara lebih membuka diri dan

mau bermitra dengan berbagai pihak baik peneliti dari kalangan perguruan tinggi, DPRD, tokoh masyarakat, LSM, dan Pengusaha dalam rangka mencari format kebijakan yang diperlukan untuk model kegiatan pelayanan Izin Usaha Perikanan dalam pelayanan yang lebih efisien, responsif dan akuntabel.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik menurut para ahli pengertiannya (Didi Marzuki -Editor, 2006, h 24-25) sebagai berikut : *James E. Anderson* (1979) mengatakan *Public Policies are those policies developed by governmental bodies and officials*, dapat diartikan bahwa Kebijakan Publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Kebijakan yang dibuat ini juga memerlukan kontribusi seluruh stakeholders terkait isu kebijakan yang hendak dipecahkan untuk tujuan kepentingan masyarakat/ publik. Implikasi dari kebijakan publik ini adalah berorientasi pada tujuan/ maksud tertentu, berisi pola-pola tindakan pemerintah/ pejabat, memiliki sifat memaksa (otoritatif). Sebagai *missal* pemakaian helm standar SNI bagi pengendara sepeda motor, kepemilikan NPWP bagi seluruh penduduk Indonesia yang bekerja maupun yang sudah pensiun, pengenaan pajak bumi dan bangunan (PBB) bagi seluruh penduduk yang memiliki tanah dan bangunan.

David Easton (1953) mengatakan *Public Policy is the authoritative allocation of values for whole society*, dapat diartikan bahwa Kebijakan Publik adalah pengalokasian nilai-nilai secara syah kepada seluruh anggota masyarakat. Kebijakan yang dibuat ini bertujuan untuk mendistribusikan berbagai nilai sesuai kewenangan yang dimiliki pemerintah, dari pemerintah pusat sampai ke pemerintah daerah/ lokal.

Thomas R Dye mengatakan : *Public Policy is whatever the government choose to do or not to do*, dapat diartikan bahwa Kebijakan Publik adalah apapun pilihan kebijakan pemerintah untuk melaksanakan sesuatu atau tidak melaksanakan sesuatu, yang masing-masing pilihan memiliki alasan dan tujuan tersendiri.

2. Evaluasi Kebijakan Publik

Menurut *William N Dunn* dalam *Public Policy Analisis: An Introduction* (2003) menjelaskan bahwa evaluasi merupakan salah satu dari proses ataupun siklus kebijakan publik setelah perumusan masalah kebijakan, implementasi kebijakan, dan monitoring atau pengawasan terhadap implementasi kebijakan. Pada dasarnya, evaluasi kebijakan bertujuan untuk menilai apakah tujuan dari kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tersebut telah tercapai atau tidak. Tetapi evaluasi tidak hanya sekedar menghasilkan sebuah kesimpulan mengenai tercapai atau tidaknya sebuah kebijakan atau masalah telah terselesaikan, tetapi evaluasi juga berfungsi sebagai klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam penyesuaian dan perumusan masalah pada proses kebijakan selanjutnya.

Evaluasi merupakan salah satu dari prosedur dalam analisis kebijakan publik. Metodologi analisis kebijakan publik pada hakikatnya menggabungkan lima prosedur umum yang lazim dipakai dalam pemecahan masalah manusia yaitu *definisi* (perumusan masalah), *prediksi* (peramalan), *preskripsi* (rekomendasi), dan evaluasi yang mempunyai nama sama dengan yang dipakai dalam bahasa sehari-hari yang berfungsi menyediakan informasi mengenai nilai atau kegunaan dari konsekuensi pemecahan masalah atau pengatasan masalah.

Esensi dari evaluasi menurut buku SANKRI (LAN 2005 : 131) adalah untuk menyediakan umpan balik (*feedback*), yang mengarah pada hasil yang baik (*successful outcomes*) menurut ukuran nyata dan obyektif. Pada hakekatnya, tujuan evaluasi adalah untuk perbaikan (bila perlu, bukan dalam rangka pembuktian / *to improve, not to prove*). Dua hal yang ingin diungkap melalui evaluasi adalah : (1) Keluaran kebijakan (*policy output*), yaitu apa yang dihasilkan dengan adanya perumusan kebijakan; (2) hasil / dampak kebijakan (*policy outcomes/consequences*), yaitu akibat dan konsekuensi yang ditimbulkan dengan diterbitkan dan diimplementasikannya suatu kebijakan.

Secara umum, tujuan evaluasi menurut *Mark, et.al.* (2000:13) ada empat:

- a. Penilaian terhadap unggulan dan nilai (*assessment of merit and worth*), yaitu mengembangkan penilaian-penilaian yang dapat dipercaya, pada tingkat individu dan masyarakat, dari suatu kebijakan atau program.
- b. Penyempurnaan program dan organisasi (*program and organizational improvement*), yaitu usaha untuk menggunakan informasi yang secara langsung memodifikasi dan mendukung operasi program.
- c. Kekeliruan dan kesesuaian (*oversight and compliance*), penilaian terhadap perluasan dari program seperti status perintah, peraturan, aturan, mandat baku dan harapan formal lainnya.
- d. Pengembangan pengetahuan (*knowledge development*), pemeriksaan atau pengujian teori umum, proposisi hipotesis dalam konteks kebijakan dan program.

Sedangkan jenis-jenis evaluasi kinerja kebijakan menurut LAN (2005:131) dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori besar :

1. Evaluasi proses, meliputi:
 - a. Evaluasi implementasi, memusatkan perhatian pada (1) upaya mengidentifikasi kesenjangan yang ada antara hal-hal yang telah direncanakan dan realita, (2) upaya menjaga agar kebijakan / program dan kegiatan-kegiatan sesuai dengan rancangan dan bila diperlukan dapat dilakukan modifikasi dalam rangka penyesuaian dan penyempurnaan.
 - b. Evaluasi kemajuan, memfokuskan pada kegiatan pemantauan indikator-indikator dari kemajuan pencapaian tujuan kebijakan.
2. Evaluasi hasil, dilakukan dalam rangka menetapkan tingkat pencapaian tujuan kebijakan. Termasuk di dalamnya analisis SWOT, dan rekomendasi untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Kedua jenis evaluasi tersebut perlu dilakukan untuk memastikan pencapaian tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.

3. Pelayanan Publik

Konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Keempat istilah tersebut dipakai sebagai terjemahan dari *public service*. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen pemerintah sebagaimana dipakai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Administrasi pemerintahan memang disejajarkan, dipakai secara silih berganti dan dipergunakan sebagai sinonim dengan pelayanan perijinan, yang

merupakan terjemahan dari *administrative service*. Sedangkan pelayanan umum, menurut penulis lebih sesuai jika dipakai untuk menterjemahkan konsep *public service*. Istilah pelayanan umum dapat disejajarkan atau dipadankan dengan pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan umum sebagai berikut :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menpan Nomor 63/2003).

Mengikuti definisi tersebut di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun

dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan juga mungkin diselenggarakan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Misalnya karena adanya ketentuan peraturan perundangan bahwa setiap orang pribadi atau Badan untuk membuat kapal harus memiliki Izin Usaha Perikanan.

Agar kualitas pelayanan publik dapat tercapai maka harus memperhatikan indikator-indikator yang merupakan faktor penunjang dalam pelayanan publik seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 15 antara lain :

- a. Menyusun dan menerapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan 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 bertanggungjawabnya;
- j. Bertanggungjawabnya dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah atau suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang profesional harus akuntabel dan responsif dari pemberi layanan, dengan ciri-ciri sebagai berikut :

1. Efektif , lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, dimana prosedur atau tata cara dilaksanakan dengan mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), dalam artian adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administrasi;
 - c. Unit kerja atau aparat yang mendukung atau bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal/waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, proses pelayanan wajib diinformasikan kepada pelanggan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.
5. Efisiensi, dalam arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;

- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan pada masyarakat;
6. Ketepatan waktu, dalam artian pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Birokrasi merupakan sarana dan alat dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks, namun masalah yang dihadapi oleh masyarakat tersebut adalah bagaimana memperoleh dan melaksanakan pengawasan agar birokrasi dapat bekerja demi kepentingan rakyat banyak. Seperti rumusan tipe idealnya birokrasi *Max Weber* yang mendefinisikan birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh hierarki, spesialisasi, peranan dan tingkat kompetensi yang tinggi ditunjukkan oleh para pejabat yang terlatih untuk mengisi peran-peran tersebut.

Ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang sangat pesat, salah satu konsekuensinya adalah masyarakat semakin cerdas berkat aksesnya kepada pendidikan formal yang semakin tinggi. Dalam keadaan demikian tuntutan pelayanan kepada aparatur birokrasi pemerintah semakin meningkat. Peningkatan tuntutan pelayanan tersebut tidak hanya karena kebutuhan masyarakat semakin rumit, tetapi juga karena meningkatnya kesadaran masyarakat akan memperoleh haknya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrat di Indonesia jika ditinjau historisnya tidak terlepas dari adanya masa Kolonial dan masa Feodal. Pola perilaku birokrat warisan masa kolonial dan feodal yang mempengaruhi birokrasi adalah "pejabat menempatkan diri sebagai raja" Pejabat birokrasi pemerintah adalah menganggap-sentra dari penyelesaian urusan masyarakat, rakyat sangat tergantung pada pejabat ini, bukannya pejabat yang tergantung pada rakyat. Pelayanan pada rakyat bukan diletakkan pada pertimbangan utama melainkan pada pertimbangan yang kesekian. Sikap tersebut tentunya perlu diubah kearah sikap pelayanan kepada masyarakat. Sudah barang tentu perubahan *mindset*, hal tersebut tidak mudah dalam kenyataannya. Berbagai cara baik langsung maupun tidak langsung, baik penggunaan teknologi yang tidak lebih maju dan perbaikan dibidang sarana prasarana serta peningkatan kesejahteraan pegawai secara bertahap dimaksudkan dapat meningkatkan sikap pelayanan masyarakat tersebut.

a. Birokrasi Tipe Ideal

Menurut *Weber* seperti dikutip dalam bukunya Ali Mufiz, birokrasi mendasarkan diri pada hubungan antara kewenangan menempatkan dan mengangkat pegawai bawahan dengan menentukan tugas dan kewajiban dimana perintah dilakukan secara tertulis, ada pengaturan mengenai hubungan kewenangan, dan promosi kepegawaian didasarkan atas aturan - aturan tertentu. *Weber* memusatkan perhatian pada pertanyaan "Mengapa orang merasa wajib untuk mematuhi perintah tanpa melakukan penilaian kaitan dirinya dengan nilai dari perintah tersebut". Fokus ini merupakan salah satu bagian dari penekanan *Weber* terhadap organisasi kemasyarakatan sebagai keseluruhan dan peranan

negara pada khususnya. Ia mengatakan bahwa kepercayaan bawahan terhadap legitimasi akan menghasilkan kestabilan pola kepatuhan dan perbedaan sumber perintah dalam sistem organisasi. Otorita tidak tergantung pada ajakan kepada kepentingan bawahan dan perhitungan untung rugi pribadi, atau pada motif suka atau tidak suka, itulah sebabnya tidak ada otorita yang tergantung pada motif-motif ideal.

b. Fungsi Birokrasi

1) Fungsi Pelayanan

Dalam suatu negara yang administratif pemerintah dengan seluruh jajarannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam bahasa yang sederhana peranan tersebut dinarapkan terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga masyarakat.

2) Fungsi Pengaturan (*regulatory functions*)

Fungsi pengaturan mutlak terselenggara dengan efektif karena kepada suatu pemerintahan negara diberi wewenang untuk melaksanakan berbagai peraturan perundang - undangan yang ditentukan oleh lembaga legislatif melalui berbagai ketentuan.

Pada dasarnya seringkali aparat pemerintah bekerja berdasarkan pendekatan legalistik. Pendekatan legalistik disini antara lain ialah bahwa dalam menghadapi permasalahan, pemecahan yang dilakukan dengan mengeluarkan ketentuan normatif dan formal, misalnya peraturan dan berbagai peraturan pelaksanaannya. Hal yang dapat timbul dengan pendekatan seperti ini, tentunya tidak ada yang salah bila aparat pemerintah bekerja berdasarkan peraturan perundang-undangan yang

berlaku. Akan tetapi pendekatan yang menjadi demikian tidak tepat apabila terdapat persepsi bahwa peraturan perundang-undangan tersebut merupakan hal yang *self implementing* seolah-olah dengan dikeluarkannya peraturan perundang-undangan tersebut permasalahan yang dihadapi sudah terpecahkan dengan sendirinya, padahal tidak demikian seharusnya, sehingga timbul kecenderungan untuk menerapkan peraturan perundang-undangan tersebut secara kaku.

Dalam praktik, kekakuan demikian dapat terlihat pada interpretasi secara harfiah, padahal yang lebih diperlukan adalah menegakkan hukum dan peraturan itu dilihat dari semangat dan jiwanya, artinya bahwa pendekatan yang digunakan adalah pendekatan situasional.

Menurut *Peter Al Blau & Charles H. Page* seperti dikutip dalam bukunya Bintoro :

“Birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang, birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengoordinasikan secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang”.

Sikap birokrasi disini adalah mengembangkan standar dan prosedur tata kerja dan memperinci kewenangan secara detail, kemudian dijadikan sesuatu yang rutin dan dilaksanakan secara ketat. Tidak ada tempat bagi sesuatu kebijaksanaan administratif yang mungkin sedikit menyimpang, tetapi memberikan pemecahan masalah. Melaksanakan kegiatan berdasarkan standar maupun aturannya menjadi tujuan, dan bukan alat untuk mencapai sesuatu tujuan administratif. Seringkali hal ini terkait erat dengan disiplin pelaksanaan kerja sesuai dengan wilayah kewenangan

masing masing, karena para anggota birokrasi kemudian hanya merupakan bagian dari mesin yang ketat, seringkali juga inisiatif dan gagasan baru menjadi tumpul. Keadaan seperti ini akan tidak sesuai dengan kebutuhan proses perubahan sosial yang cepat atau tidak memberikan dorongan bagi usaha perubahan dimana standar serta aturan rutusnya itu sendiri perlu secara terus-menerus disempurnakan.

3) fungsi sebagai unsur pembaruan

Pemerintah dengan seluruh jajarannya harus merupakan sumber ide-ide baru. Keadaan masyarakat yang semakin berkembang, tuntutan akan pelayanan semakin lama semakin berkembang pula. Kondisi demikian menuntut aparatur pemerintah harus dapat memainkan peranan yang penting. Efisiensi dan efektivitas merupakan salah satu prinsip manajemen yang harus selalu dipegang teguh, baik dalam rangka pelaksana kegiatan rutin apalagi dalam penyelenggaraan pemkapal nasional, hal ini penting karena pemerintah selalu dihadapkan kepada situasi kelangkaan karena keterbatasan kemampuan menyediakan dana, sarana, prasarana, sumber daya manusia yang ahli, terampil dan keterbatasan waktu.

Birokrasi yang tertutup dan *centralized* menghasilkan kelangkaan keterbukaan didalamnya, oleh karena itu dalam upaya mereformasi birokrasi pemerintah yang paling mendasar ialah bagaimana bisa mengubah *mindset* dan perilaku dari para pelaku birokrasi publik. Prosedur kerja yang tidak jelas atau rumit dapat menjadi sumber inefisiensi.

Menurut *Josef* dan *Haryanto*, fungsi pemerintah paling menonjol di Negara Indonesia yang menganut sistem desentralisasi pada daerah-daerah otonom yang mempunyai hak untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri adalah :

- 1) Fungsi Pengaturan yang dapat dibuktikan dengan adanya Peraturan Daerah (Perda), yaitu yang mengatur tentang kepentingan-kepentingan daerah dan termasuk ruang lingkup yang telah diserahkan menjadi urusan rumah tangganya sendiri.
- 2) Fungsi Pemberdayaan, yang proses berlangsungnya tidak dapat dipisahkan dengan fungsi pengaturan, baik ditingkat organisasi aparatur Pemerintah Daerah yang menghasilkan dana untuk kemandirian Pemerintah Daerah, maupun pada tingkat masyarakat dengan memberi rangsangan untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
- 3) Fungsi Pelayanan, yakni dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

c. Determinan Kinerja Pelayanan Publik

Secara umum kinerja birokrasi pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor personal (individu) dan faktor institusional (organisasional). Faktor personal melekat secara internal pada diri individu pegawai yang memberikan pelayanan publik seperti motivasi, kemampuan, semangat, etos kerja, dan lain-lain. Faktor organisasional bersifat sistematis dalam kelembagaan seperti kebijakan, peraturan, kepemimpinan, sistem insentif, budaya organisasi, dan lain-lain.

Secara teoritis dapat dikemukakan sebuah hipotesa bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi faktor internal dan faktor eksternal yang terkait juga dengan potensi lingkungan fisik, ekonomi, sosial, politik dan budaya lokal.

Dalam konteks ini, penulis mengidentifikasi sejumlah faktor determinan yang mempengaruhi kinerja birokrasi pelayanan publik, Profesionalisme, kepemimpinan, dikresi, budaya paternalisme, etika pelayanan dan sistem insentif. Adapun secara jelasnya sebagai berikut :

1) Profesionalisme

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dari kata profesional tersebut lahir arti *professional quality* yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula.

Demikian juga *Korten & Alfanso* seperti dikutip dalam bukunya Tjokrowinoto, yang dimaksud profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Dalam pandangan Tjokrowinoto menjelaskan bahwa profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur dan mempunyai etos kerja tinggi.

Pandangan lain seperti Siagan menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

2) Kepemimpinan

Mengenai kepemimpinan, Toha mengemukakan bahwa suatu organisasi akan berhasil atau bahkan gagal, sebagian besar ditentukan oleh kepemimpinan yang ada. *Ralph M. Stogdill* seperti dikutip Sutarto, pengertian kepemimpinan sebagai suatu proses mempengaruhi kegiatan-kegiatan sekelompok orang yang terorganisasi dalam usaha mereka menetapkan dan mencapai tujuan.

Dari pengertian tersebut diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa keberhasilan usaha mencapai tujuan organisasi sangat ditentukan oleh pola kepemimpinan yang ada, dengan empat ciri sifat utama yang mempunyai pengaruh terhadap kesuksesan kepemimpinan dalam organisasi.

1. Kecerdasan. Seorang pemimpin mempunyai tingkat kecerdasan yang lebih tinggi dari pengikutnya;
2. Kedewasaan sosial dalam hubungan sosial yang luas. Pemimpin cenderung memiliki emosi yang stabil, matang dan mempunyai kegiatan dalam perhatian yang luas;
3. Motivasi diri dan dorongan berprestasi. Pemimpin secara relatif mempunyai motivasi dan dorongan berprestasi yang tinggi, mereka bekerja keras lebih untuk nilai Instrinsik dari pada ekstrinsik;
4. Sikap-sikap hubungan manusiawi. Seorang pemimpin yang sukses akan mengakui harga diri dan martabat pengikutnya-pengikutnya, mempunyai perhatian yang tinggi, dan berorientasi pada anggota organisasi.

3) Diskresi

Diskresi, atau sering disebut keleluasaan, secara konseptual, merupakan suatu langkah yang ditempuh birokrasi untuk merampungkan kasus tertentu yang tidak atau belum diatur dalam regulasi yang baku. Dalam konteks ini, diskresi dapat berarti suatu bentuk kelonggaran pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pelayanan publik kepada pengguna jasa pelayanan. Diskresi penting untuk diwujudkan karena adanya realitas bahwa suatu kebijakan atau regulasi tidak mungkin mampu menjangkau dan merespon kompleksitas aspek dan kepentingan

semua pihak akibat dari keterbatasan prediksi para aktor atau *stakeholders* dalam proses perumusan suatu kebijakan. Dengan demikian, diskresi terkait dengan otonomi birokrasi pelayanan publik untuk mengambil tindakan-tindakan secara responsif dalam proses pelayanan tanpa harus menggunakan referensi regulasi.

4) Budaya Paternalisme

Budaya paternalisme adalah suatu sistem yang menempatkan pimpinan sebagai pihak yang paling dominan. Yaitu pimpinan yang menggunakan kekuasaan atas (*power over*) anak buah dan sumber daya lainnya, bukan kekuasaan untuk (*power to*) melakukan perubahan atau mentransformasikan organisasi. Dalam paternalisme dikenal pola hubungan patron-klien atau klientelisme. Hubungan patron klien dalam arti sederhana merupakan hubungan yang sedikit banyak mempribadi (*personalized*), penuh kemesraan (*affective*) dan timbal balik antara aktor-aktor, yang ditandai dengan ketimpangan sumber daya dan termasuk transaksi saling menguntungkan.

Dalam paternalisme, pola hubungan dipandang secara hirarkis, pihak pejabat birokrasi atau pimpinan ditempatkan lebih dominan dari pada aparat bawahan karena karena seorang pimpinan harus dapat memberikan perlindungan terhadap bawahannya. Dalam konteks sistem pelayanan publik, paternalisme mempunyai dua dimensi. Pertama, hubungan paternalisme antara aparat birokrasi dengan masyarakat pengguna jasa. Kedua, hubungan paternalisme yang terjadi antara pimpinan instansi atau atasan dengan para aparat staf pelaksana atau bawahan.

Paternalisme yang pertama lebih menunjuk pada hubungan yang bersifat eksternal, sedangkan paternalisme yang kedua menunjuk pada hubungan yang bersifat internal yakni di dalam organisasi birokrasi sendiri.

Konsep paternalisme birokrasi yang diciptakan memposisikan aparat bawahan sebagai anak yang berada pada struktur bawah. Seorang anak akan selalu ter subordinasi dan harus mengikuti segala kemauan dan perintah pimpinan. Hal ini menghambat pelayanan itu sendiri.

5) Sistem insentif

Salah satu faktor yang menentukan tingkat kinerja aparat pelayanan publik adalah penerapan sistem insentif. Sistem insentif merupakan elemen penting dalam suatu organisasi untuk memotivasi karyawan mencapai prestasi kerja yang diinginkan. Insentif yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi berupa penghargaan materi maupun non materi, sedangkan karyawan yang tidak berprestasi mendapatkan disinsentif berbentuk teguran, peringatan, penundaan/penurunan pangkat, atau pemecatan. Sasaran utama penerapan sistem insentif adalah.

1. Menarik orang yang berkualifikasi untuk bergabung dalam organisasi.
2. Mempertahankan karyawan untuk tetap bekerja
3. Memotivasi karyawan mencapai prestasi tinggi, dengan adanya insentif diharapkan pelayanan dapat dilakukan secara prima.

4. Pemerintah Daerah sebagai Pelaksana Birokrasi Pemerintahan

Berdasar teori *due contract social*, negara terbentuk berdasarkan kesepakatan masyarakat untuk membentuk kekuasaan untuk dapat menghentikan

kekacauan yang terjadi di dalam masyarakat itu sendiri. Dari kekuasaan yang diberikan pada negara tersebut negara mempunyai kekuasaan dan wewenang untuk :

1. Mengendalikan dan mengatur gejala-gejala kekuasaan yang asosial, yakni yang bertentangan satu sama lain yang menjadi antagonis yang membahayakan.
2. Mengorganisir dan mengintegrasikan kegiatan manusia dan golongan-golongan kearah tercapainya tujuan masyarakat secara keseluruhan. Negara menentukan bagaimana kegiatan asosiasi-asosiasi masyarakat disesuaikan satusama lain dan diarahkan pada pencapaian tujuan nasional.

Due contract social di Indonesia terjadi untuk mengusir penjajahan di Bumi Nusantara, adanya rasa senasib dan sepenanggungan antar wilayah membangkitkan rasa kebersamaan untuk mencapai kemerdekaan. Dan selanjutnya setelah mencapai kemerdekaan maka tujuan kontrak sosial berkembang menjadi pencapaian cita-cita bangsa Indonesia dan tujuan nasional. Selain hal tersebut cita-cita menjadikan Indonesia sebagai negara hukum juga merupakan harapan yang harus di capai oleh Bangsa Indonesia.

Banyak dokumen kenegaraan yang menyiratkan adanya ciri-ciri negara hukum seperti yang telah di cita-citakan. Sependapat dengan uraian tersebut Mukti Arto berpendapat negara hukum Indonesia adalah berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, yang dapat ditemukan unsur-unsur negara hukum sebagai berikut:

1. Adanya pengakuan terhadap jaminan hak-hak asasi manusia;
2. Adanya pembagian kekuasaan;
3. Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya pemerintah harus selalu berdasar atas hukum yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis;
4. Adanya kekuasaan kehakiman yang dalam menjalankan kekuasaannya bersifat merdeka artinya terlepas dari pengaruh kekuasaan pemerintah maupun kekuasaan lainnya.

Penegasan mengenai Indonesia adalah negara yang berdasar atas hukum (*rechtstaat*) dan tidak berdasar atas kekuasaan belaka (*machtstaat*) sebagaimana tersebut dalam penjelasan UUD 1945.

Perwujudan bahwa Indonesia adalah negara hukum tercermin dalam sistem pembagian kekuasaan, sistem yang digunakan adalah cenderung mendekati sistem *trias politica* yang dikemukakan oleh *John Locke* dan *Montesquieu*, dimana negara terbagi dalam kekuasaan *eksekutif*, *legislatif* dan *yudikatif*. *Trias Politica* dalam kenegaraan Indonesia dapat dilihat tersebar dalam konstitusi dan berbagai Undang-Undang. Antara lain adalah terdapat dalam Undang-Undang Dasar 1945 dalam batang tubuhnya yang berisikan ketentuan tentang lembaga tinggi dan tertinggi negara.

Pembagian kekuasaan negara yang ada di Indonesia terbagi dalam beberapa fungsi lembaga negara. Dibidang eksekutif fungsinya dijalankan oleh lembaga kepresidenan, dibidang legislatif fungsinya dijalankan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, dan dibidang yudikatif fungsinya dijalankan oleh Mahkamah Agung.

Dari uraian diatas jelas bahwa penyelenggara Negara di Indonesia adalah lembaga-lembaga tersebut diatas, dalam bahasa hukum administrasi negara, mereka disebut sebagai Badan Tata Usaha Negara, dan orang-orang yang menjabat didalamnya adalah Pejabat Tata Usaha Negara. Sedangkan dalam bahasa keseharian, masyarakat cenderung menyebut sebagai "pemerintah", yang bertugas menyelenggarakan Pemerintahan negara. dalam arti luas pemerintah adalah badan atau pejabat yang menjalankan urusan pemerintahan berdasar undang-undang yang berlaku.

Uraian pada sub bab diatas menjelaskan tentang siapa penyelenggara pemerintahan Pusat di Indonesia, pada tingkat Daerah pemerintahan dijalankan oleh Pemerintah Daerah baik Kabupaten maupun Kota. Pemerintah Daerah Sebagai Pelaksana Birokrasi Pemerintahan di Daerah berdasarkan Otonomi Daerah.

Memasuki era baru, Indonesia tampaknya harus berangkat dalam kondisi yang kurang menguntungkan. Krisis ekonomi dan politik yang merambah Indonesia sejak paruh akhir 1997, tidak dapat dihindari telah memporandakan basis material negara yang selama ini telah dijadikan sebagai sumber utama dalam menggerakkan roda ekonomi dan politik. Lebih jauh lagi, kombinasi antara dampak krisis ekonomi dan politik juga telah mengakibatkan semakin melemahnya empat kapasitas utama negara: *institutional, technical, administrative, and political capacity*, yang dibutuhkan untuk menjamin kesinambungan pembangunan ekonomi dan politik.

Di antara restrukturisasi sistem pemerintahan yang cukup penting untuk dikemukakan adalah adanya upaya untuk memperluas otonomi daerah dan pengaturan perimbangan keuangan antara pusat dan daerah melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (selanjutnya ditulis dengan UU No. 22 Tahun 1999), dan kemudian dirubah dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah Daerah. Sehingga tidak berlebihan bila fenomena yang disebut terakhir dapat diartikulasi sebagai sebuah kecenderungan yang menjanjikan sejumlah harapan dan sekaligus tantangan bagi pemerintah daerah, khususnya daerah Kabupaten/Kota.

Dikatakan sebagai harapan yang menjanjikan bagi pemerintah daerah, karena dengan ditetapkannya UU Pemerintahan Daerah, maka akan terjadi perluasan wewenang pemerintah daerah Kabupaten/Kota, dan akan tercipta peningkatan kemampuan keuangan daerah. Secara teoritis, kehadiran undang-undang tersebut cukup menjanjikan bagi terwujudnya *local accountability*, yakni meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam memperhatikan hak-hak dari komunitasnya.

Sebenarnya, kebijakan otonomi daerah dasar-dasarnya telah diletakkan jauh sebelum terjadinya krisis nasional yang diikuti dengan gelombang reformasi besar-besaran di Indonesia. Namun, perumusan kebijakan otonomi daerah itu masih bersifat setengah-setengah dan dilakukan tahap demi tahap yang sangat lamban. Setelah terjadinya reformasi yang disertai pula oleh gelombang tuntutan ketidakpuasan masyarakat di berbagai daerah mengenai pola hubungan antara pusat dan daerah yang dirasakan tidak adil, maka tidak ada jalan lain kecuali mempercepat pelaksanaan kebijakan otonomi daerah itu, dan bahkan dengan skala yang sangat luas yang diletakkan di atas landasan konstitusional dan operasional yang lebih radikal.

Sekarang, berdasarkan ketentuan UUD Negara Republik Indonesia 1945 yang telah diperbarui, sistem pemerintahan telah memberikan keleluasaan yang sangat luas kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Penyelenggaraan otonomi daerah menekankan pentingnya prinsip-prinsip demokrasi, peningkatan peranserta masyarakat, dan pemerataan keadilan dengan memperhitungkan berbagai aspek yang berkenaan dengan potensi dan keanekaragaman antar daerah. Pelaksanaan otonomi daerah ini dianggap sangat

penting, karena tantangan perkembangan lokal, nasional, regional, dan internasional di berbagai bidang ekonomi, politik dan kebudayaan terus meningkat dan mengharuskan diselenggarakannya otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah secara proporsional. Pelaksanaan otonomi daerah itu diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumberdaya masing-masing serta perimbangan keuangan pusat dan daerah, sesuai prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan, serta potensi dan keanekaragaman antar daerah.

Kebijakan nasional mengenai otonomi daerah dan pemerintahan daerah ini, telah dituangkan dalam bentuk UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang menggantikan UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

Dengan ditetapkannya UU ini, maka UU yang mengatur materi yang sama yang ada sebelumnya dan dianggap tidak sesuai lagi dengan perkembangan kebutuhan, dinyatakan tidak berlaku lagi. Undang-Undang yang dinyatakan tidak berlaku lagi itu adalah Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang sebelumnya menyatakan tidak berlakunya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah (Lembaran Negara Tahun 1974 No. 38 dan Tambahan Lembaran Negara Tahun 1974 No.3037), Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa (LN Tahun 1979 No. 56 dan TLN Tahun 1979 No.3153).

Untuk memperkuat kebijakan otonomi daerah itu, dalam Sidang Tahunan MPR tahun 2000 telah pula ditetapkan Ketetapan MPR No.IV/MPR/2000 tentang Kebijakan dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah yang antara lain merekomendasikan bahwa prinsip otonomi daerah itu harus dilaksanakan dengan

menekankan pentingnya kemandirian dan keprakarsaan dari daerah-daerah otonom untuk menyelenggarakan otonomi daerah tanpa harus terlebih dulu menunggu petunjuk dan pengaturan dari pemerintahan pusat. Bahkan, kebijakan nasional otonomi daerah ini telah dikukuhkan pula dalam materi perubahan Pasal 18 UUD 1945. Dalam keseluruhan perangkat perundang-undangan yang mengatur kebijakan otonomi daerah itu, dapat ditemukan beberapa prinsip dasar yang dapat dijadikan paradigma pemikiran dalam menelaah mengenai berbagai kemungkinan yang akan terjadi di daerah, terutama dalam hubungannya dengan kegiatan investasi dan upaya mendorong tumbuhnya roda kegiatan ekonomi dalam masyarakat di daerah-daerah.

Meski demikian, perlu disadari bahwa tujuan ideal desentralisasi dan otonomi daerah tidak dengan serta merta dapat dicapai hanya dengan kehadiran undang-undang tersebut. Untuk mencapai atau paling tidak mendekati tujuan tersebut, sedikitnya ada tiga persoalan mendasar yang perlu mendapat perhatian khusus dalam waktu dekat yaitu :

- (1) *political commitment* dari pemerintah pusat dan *political will* dari pemerintah daerah itu sendiri untuk menata kembali hubungan kekuasaan pusat-daerah.
- (2) Pengaturan hubungan keuangan pusat-daerah yang lebih didasari oleh "itikad" untuk memperkuat kemampuan keuangan daerah (bukan sebaliknya), dan;
- (3) Perubahan perilaku elite lokal dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Sedikitnya ada dua segi yang harus diperhatikan dalam penentuan arah kebijakan otonomi daerah. *Pertama*, adalah segi manusia yang terkait dengan kebijakan ini, di antaranya, elite politik pusat dan daerah. *Kedua*, segi Undang-Undang, yaitu UU No. 22 Tahun 1999 yang kini telah diganti dengan undang-

terdapat satu hal yang sepatutnya dihindari oleh elite politik pusat, yaitu, hasrat untuk memusatkan kembali kekuasaan. Pada era Orde Baru, sentralisme kekuasaan sangat jelas terlihat, dan sangat menguntungkan elite pusat namun merugikan bagi daerah. Rezim Orde Baru sering kali memakai alasan bahwa dilakukannya pemusatan kekuasaan tersebut adalah untuk mempertahankan stabilitas politik dan menjaga keutuhan bangsa. Yang sebenarnya terjadi ketika itu adalah ketidakadilan yang diterima daerah. Sepatutnya pemerintahan sekarang tidak berusaha untuk mengulang kesalahan tersebut.

Kenyataan bahwa selama ini pola hubungan kekuasaan antara pemerintah pusat dan daerah di Indonesia cenderung sentralistik adalah sesuatu yang sulit untuk disangkal. Kendati kebijaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah telah diterapkan semenjak awal kemerdekaan, namun wewenang yang diserahkan kepada daerah sangat dibatasi, baik jumlah maupun ruang lingkupnya.

Otonomi Daerah, sebagai salah satu bentuk asas 'desentralisasi' pemerintahan, pada hakekatnya ditujukan untuk memenuhi kepentingan bangsa secara keseluruhan, yaitu upaya untuk mendekati tujuan-tujuan penyelenggaraan pemerintahan untuk mewujudkan cita-cita masyarakat yang lebih baik dan lebih makmur.

Penyelenggaraan asas desentralisasi menghasilkan "Daerah Otonom", sedangkan urusan diserahkan kepada Daerah Otonom yang menjadi hak atau wewenangnya disebut Otonomi Daerah atau otonomi saja. Otonomi Daerah atau otonomi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *auto* yang berarti sendiri dan *nomos* yang berarti pemerintah. Jadi, otonomi artinya pemerintahan sendiri.

Dalam kesempatan lain, Bagir Manan mendefinisikan otonomi sebagai berikut :

“Kebebasan dan kemandirian (*vrijheid dan zelfstandingheid*) satuan pemerintahan lebih rendah untuk mengatur dan mengurus sebagian urusan pemerintahan. Urusan pemerintahan yang boleh diatur dan diurus secara bebas dan mandiri itu menjadi atau merupakan urusan rumah tangga satuan pemerintahan yang lebih rendah tersebut. Kebebasan dan kemandirian merupakan hakekat isi otonomi.”

Lebih lanjut, Bagir Manan mengatakan: “Kebebasan dan kemandirian dalam otonomi bukan kemerdekaan (*onafhankelijkheid independency*). Kebebasan dan kemandirian itu adalah dalam ikatan kesatuan yang lebih besar.”

Dari pemahaman tentang otonomi daerah tersebut, maka pada hakekatnya otonomi daerah adalah:

1. Hak mengurus rumah tangga sendiri bagi suatu daerah otonomi, hak tersebut bersumber dari wewenang pangkal dan urusan-urusan pemerintah (pusat) yang diserahkan kepada daerah. Istilah sendiri dalam hak mengatur dan mengurus rumah tangga merupakan inti keotonomian suatu daerah, penetapan kebijaksanaan sendiri, pelaksanaan sendiri, serta pembiayaan dan pertanggungjawaban daerah sendiri, maka hak itu dikembalikan pada pihak yang memberi, dan berubah kembali menjadi urusan pemerintah (pusat);
2. Dalam kebebasan menjalankan hak mengurus dan mengatur rumah tangga sendiri, daerah dapat menjalankan hak dan wewenang otonominya itu di luar batas-batas wilayah daerahnya;
3. Daerah tidak boleh mencampuri hak mengatur dan mengurus rumah tangga daerah lain sesuai dengan wewenang pangkal dan urusan yang disediakan kepadanya;

4. Otonomi tidak membawahi otonomi daerah lain, hak mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri tidak merupakan subordinasi hak mengatur dan mengurus rumah tangga daerah lain.

Sebenarnya otonomi adalah segala tugas yang ada pada daerah atau dalam kata lain apa yang harus dikerjakan oleh Pemerintah Daerah. Adapun tugas daerah itu dalam kewenangan implisit dimana di dalamnya adalah kekuasaan, hak atau kewajiban yang diberikan kepada daerah dalam menjalankan tugasnya. Sehingga daerah akan memiliki sejumlah urusan pemerintahan, baik atas dasar penyerahan atau pengakuan ataupun yang dibiarkan sebagai urusan rumah tangga.

Seiring dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah maka serentak diseluruh tanah air terjadi penyerahan sebagian kewenangan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, baik kepada pemerintah Provinsi maupun pemerintah Kabupaten/Kota.

Termasuk didalamnya adalah urusan Pemerintahan Daerah. Dalam waktu sesingkat-singkatnya semua berusaha beradaptasi dengan sistem pemerintahan yang baru, berbagai potensi disiapkan guna menerima, menjalankan dan mengoptimalkan sistem otonomi daerah di wilayah termasuk diantaranya adalah mengenai urusan perizinan di Daerah secara langsung guna meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat.

5. Tinjauan Umum Tentang Izin Usaha Perikanan

Secara teori *verguning*, ijin didefinisikan sebagai suatu perbuatan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan yang secara umum tidak dilarang dalam peraturan perundang-undangan asalkan dilakukan sesuai dengan

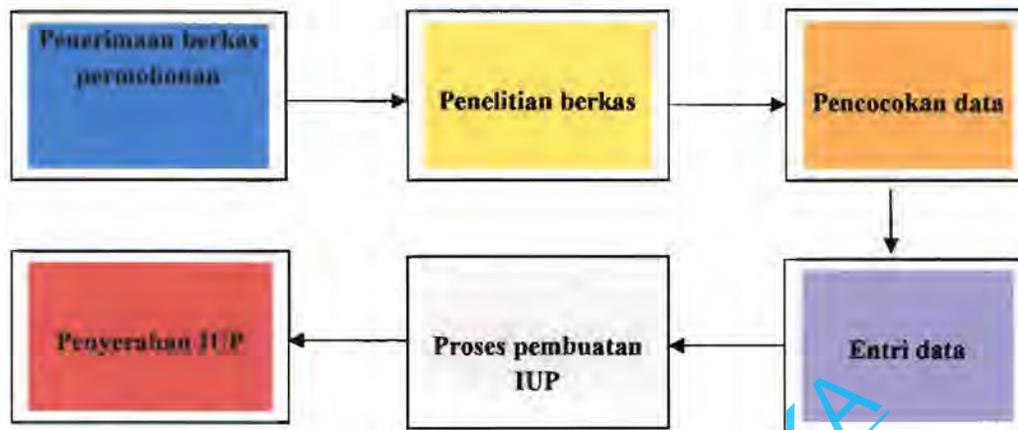
syarat-syarat tertentu yang ditentukan dalam peraturan hukum yang berlaku, Sedangkan perbuatan hukum publik itu sendiri memiliki pengertian suatu perbuatan yang dilakukan oleh Pejabat Administrasi negara yang tindakannya tersebut didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan hukum publik.

Pada dasarnya kegiatan penangkapan ikan adalah suatu kegiatan yang berbahaya, hal ini karena dikapal penangkap ikan merupakan tempat sentral bagi manusia beraktifitas sehari-hari. Kriteria bahaya tersebut muncul ketika kapal tersebut memiliki syarat tertentu agar tidak rusak dan mencelakai orang didalam atau disekitarnya. Kapal didirikan dengan syarat pertimbangan dan perhitungan yang matang mengenai bentuk struktur dan kekuatan struktur serta kekuatan bahan yang digunakan, dengan demikian kapal tersebut akan kuat dan tidak rusak/robah mencelakai orang didalamnya.

Kapal yang dibangun tanpa adanya perhitungan mengenai kekuatan struktur dan bahan maka akan mudah rusak dan menimbulkan bahaya bagi orang banyak. Dalam rangka melindungi keselamatan masyarakat banyak dari bahaya robah/rusaknya kapal maka kegiatan pembatan harus diawasi, boleh dibangun tetapi dengan syarat tertentu. Diantara syarat itu salah satunya adalah harus kuat dari segi struktur konstruksi dan bahan yang digunakan harus berkualitas baik, apabila tidak dipenuhi maka kegiatan membangun kapal itu termasuk kategori membahayakan keselamatan masyarakat sehingga Izin Usaha Perikanan tidak diberikan oleh Pihak yang berwajib mengeluarkan Izin Usaha Perikanan terutama Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara yang dalam hal ini bekerjasama dengan KPLP (Kesatuan Penjagaan Laut dan Pantai) setempat.

Adapun alur pembuatan Izin Usaha Perikanan adalah sebagai berikut :

Gambar 1. Alur Pembuatan Izin Usaha Perikanan



Sumber : Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara, 2013

Pengawasan Pemerintah daerah terhadap kegiatan membangun kapal dilaksanakan melalui pemberian izin Mendirikan Kapal yang dimohonkan oleh anggota masyarakat yang memberikan gambaran kapal yang akan dibangun lengkap dengan gambar dan perhitungan struktur konstruksi. Kemudian setelah diteliti dan dipertimbangkan dengan cermat, apabila memenuhi syarat maka izin tersebut dikeluarkan dan pemohon diwajibkan membayar biaya atau pungutan guna pemasukan kepada daerah sebagai pendapatan asli daerah.

6. Teori Tentang Kesejahteraan Rakyat

Kesejahteraan rakyat adalah cita-cita setiap negara, demikian halnya Negara Indonesia, hal ini tercermin dalam cita-cita luhur dan tujuan negara Indonesia dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945, yang berbunyi :

Berkat rahmat Allah Maha Kuasa dan dengan didorongkan atas keinginan luhur supaya berperikehidupan kebangsaan yang bebas, merdeka, bersatu, berdaulat, adil dan makmur maka rakyat Indonesia menyatakan kemerdekaannya ... dan membentuk pemerintah negara Indonesia untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan

bangsa serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Tujuan nasional sebagaimana ditegaskan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diwujudkan melalui pembangunan nasional. Sedangkan pengertian pembangunan nasional dapat diartikan sebagai usaha peningkatan kualitas manusia, dan masyarakat Indonesia yang dilakukan secara berkelanjutan, berlandaskan kemampuan nasional, dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memperhatikan tantangan perkembangan global. Dalam pelaksanaannya mengacu pada kepribadian bangsa dan nilai luhur yang universal untuk mewujudkan kehidupan bangsa yang berdaulat, mandiri, berkeadilan, sejahtera, maju, dan kokoh kekuatan moral dan etikanya. Salah satu pelaksanaan pembangunan nasional diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang berkedaulatan rakyat dan demokratis dengan mengutamakan persatuan dan kesatuan bangsa, berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Penyelenggaraan negara dilaksanakan melalui pembangunan nasional dalam segala aspek kehidupan bangsa, oleh penyelenggara negara, bersama-sama segenap rakyat Indonesia diseluruh wilayah negara Republik Indonesia. Pembangunan Nasional pada hakekatnya adalah pembangunan menyeluruh di setiap daerah di Indonesia.

Hal tersebut mengindikasikan Indonesia sebagai Negara Kesejahteraan atau negara tipe *welfare state*. Teori ini mulai mengalami perkembangan pesat dan kehadiran serta peranan hukum administrasi juga semakin dirasakan arti pentingnya. Kepekaan hukum administrasi terhadap perkembangan politik semakin menemukan aktualisasinya.

Negara Kesejahteraan atau *welfare state* disebut juga negara hukum modern. Tujuan pokoknya tidak saja terletak pada pelaksanaan hukum semata, tetapi juga mencapai keadilan sosial (*social gerechtigheid*) bagi seluruh rakyat. Konsepsi negara hukum modern menempatkan eksistensi dan peranan negara pada posisi kuat dan besar. Konsepsi negara demikian ini dalam berbagai literatur disebut dengan bermacam-macam istilah, antara lain: negara kesejahteraan (*welfare state*) atau negara memberi pelayanan kepada masyarakat (*social service state*). Kemudian *Gwendolen M. Carter dan John H. Herz*, menyebutnya “Pemerintahan Raksasa yang Aktif.” Akhirnya konsepsi negara hukum modern menimbulkan dilema yang penuh kontradiksi dewasa ini. Sebab suatu negara hukum modern mengharuskan setiap tindakan badan/pejabat tata usaha negara berdasarkan atas hukum dan bersamaan dengan itu kepada badan/pejabat tata usaha negara disertai pula peran, tugas dan tanggung jawab yang luas, berat dan kompleks serta rumit.

Konsekuensi dan konsepsi negara kesejahteraan dan pelaksanaan tugas-tugas *servis public* ini, menimbulkan tanggung jawab yang semakin besar pula bagi administrasi negara. Menurut *B.L.W Visser* sebagaimana dikutip oleh Bagir Manan, tugas dan wewenang serta tanggung jawab badan/pejabat tata usaha negara semakin berkembang, baik secara kualitatif maupun kuantitatif karena bertambahnya tugas-tugas baru dan semakin berkembangnya tugas-tugas lama.

Di dalam merealisasikan tujuan negara mewujudkan kesejahteraan sosial atau keadilan sosial tersebut, administrasi negara harus selalu berpegang pada asas legalitas sebagai salah satu asas penting negara hukum. Asas *the rule of law* (Inggris) demikian ini menghendaki setiap tindakan administrasi negara harus

berdasarkan wewenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang diperoleh melalui atribusi. Setiap tindakan badan/pejabat tata usaha negara tidak boleh bertentangan dengan hukum (*onrechtmatige overheidsdaad*), sewenang-wenang (*wellekeur/abus de droit*) dan menyalahgunakan wewenang (*detournement de pouvoir*).

B. Kajian Terdahulu

Adapun hasil kajian terdahulu tentang pelayanan izin yang pernah penulis baca tulisannya diantaranya :

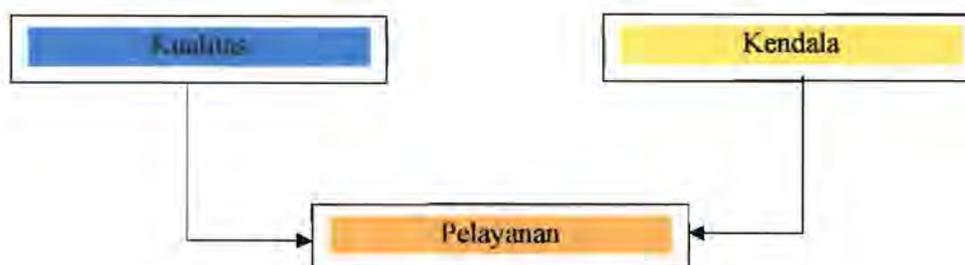
1. Riswandi dengan tulisannya berjudul “Evaluasi Pelayanan Perizinan Terpadu oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Berdasarkan Peraturan daerah Nomor 3 Tahun 2009 Di Kota Tanjung Pinang, didapatkan hasil bahwa pelaksanaan pelayanan publik (*publik service*) yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjung Pinang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik.
2. Filina Bacha dengan tulisannya berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Bidang Izin Usaha Perikanan dan Penangkapan Ikan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam Pengelolaan Sumberdaya Berkelanjutan Kabupaten Nias”, hasil penelitian lapangan melalui pendekatan proses, diketahui bahwa keberadaan badan perizinan ini telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan pada sektor pelayanan publik terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha yang meliputi kemudahan dalam memproses satu jenis pelayanan, proses pelayanan yang lebih sederhana, menghindari biaya pengurusan yang lebih besar. Dalam aspek dampak,

diketahui telah memberikan kepastian hukum dan keamanan berusaha di bidang perikanan, meningkatkan PAD Kabupaten Nias, namun dari sisi lain masih belum memberikan pengaruh yang cukup signifikan dalam meminimalisir aktivitas pelanggaran di perairan laut, serta pengrusakan ekosistem dan degradasi pantai yang cenderung disebabkan oleh maraknya kapal asing dan kurangnya pengawasan pemerintah. Pada sektor investasi, belum mampu meningkatkan keterkaitan investor di bidang perikanan, di indikasikan atau disebabkan oleh faktor bencana alam dan letak geografis Kabupaten Nias yang jauh dari tingkat Provinsi sehingga akses transportasi udara, laut dan darat masih sulit untuk ditempuh”.

C. Kerangka Berfikir

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Izin Usaha Perikanan, maka dalam hal menciptakan pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara, peneliti berpikiran bahwa dalam melayani masyarakat tentunya mempunyai suatu keinginan terciptanya kualitas pelayan yang baik dimana tentunya tidak terlepas adanya kendala. Kerangka Berfikir terlihat pada Gambar dibawah ini :

Gambar 2. Kerangka Berfikir



Skema Kerangka Berfikir Penelitian

D. Pokok Bahasan

Pokok yang menjadi pembahasan dalam tulisan ini adalah pelayanan dan kendala pelayanan izin usaha perikanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Untuk membahas permasalahan yang penulis ajukan dalam penelitian ini, pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan Yuridis Emperis, yaitu penelitian yang menggunakan data primer dan data sekunder dengan melakukan penggalan data secara langsung dari sumbernya.

Penelitian ini juga didukung dengan pendekatan normatif dengan cara meneliti bahan pustaka dengan mempelajari dan menelaah teori-teori, konsep-konsep serta peraturan yang berkaitan dengan permasalahan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah Jalan Tjilik Riwut Km.7 Sukamara, kode pos 74772, Telepon/Fax (0532) 2073025.

3. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian pada tesis ini adalah Deskriptif analitis yaitu penelitian yang bertujuan memberikan gambaran atas sebuah permasalahan dengan melalui kegiatan analisis data penelitian. Pada tesis

ini hal yang digambarkan adalah pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP) pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan dititikberatkan pada data skunder dan juga didukung dengan data primer yang diperoleh dari penelitian secara empiris untuk menjawab permasalahan pokok yang dikaji dalam penelitian ini.

b. Sumber Data

Berkaitan dengan penelitian ini maka data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh dengan wawancara kepada pejabat pada instansi terkait serta melakukan pengamatan lapangan sedangkan sumber hukum data sekunder antara lain berupa peraturan-peraturan, dokumen-dokumen resmi, buku-buku dan hasil penelitian yang berwujud laporan. Bahan laporan sekunder dalam penelitian ini, akan dilengkapi oleh data primer yang menjadi sumber data yang diperoleh dari penelitian empiris di Bidang Perikanan Tangkap Dinas Kelautan dan Perikanan sebagai bidang yang bertanggungjawab terhadap pembuatan IUP.

Sarana utama yang digunakan untuk memperoleh data primer ini, adalah dengan melakukan serangkaian wawancara kepada Kepala Bidang Perikanan Tangkap yang menangani IUP, pelaksana

pada bidang perikanan tangkap, tokoh masyarakat serta Pengusaha sebagai pengguna IUP, dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan untuk dijawab secara lisan maupun tertulis sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian (lampiran 4 dan 5).

5. Teknik Pengumpulan Data

Mengenai penelitian ini bertitik tolak pada data sekunder, maka langkah pertama dalam pengumpulan data yaitu dilakukan dengan cara mengadakan telaah bahan pustaka dan studi dokumen. Bahan pustaka dan dokumen ini yang diteliti berkaitan dengan permasalahan, baik yang berkaitan dengan masalah fungsi pelayanan khususnya di bidang Izin Usaha Perikanan (IUP) maupun berkaitan dengan kinerja pelayanan publik. Disamping itu, juga dilakukan studi lapangan melalui serangkaian wawancara dengan berbagai informan baik yang berasal dari dinas terkait maupun informan lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Wawancara dilakukan setelah melakukan inventarisasi permasalahan secara lebih konkrit, yang berkaitan dengan Izin Usaha Perikanan (IUP) maupun berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik untuk selanjutnya memperoleh data sebanyak-banyaknya mengenai sumber maupun informasi, yang relevan dengan pokok permasalahan dan penelitian, juga dengan melakukan serangkaian observasi dengan pengambilan foto-foto tempat, lokasi, jenis usaha dan pelaku usaha serta kegiatan pembuat IUP.

B. Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini berjumlah 22 orang informan, terdiri dari 2 orang informan dari unsur Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara yang diwakili oleh Kepala Bidang Perikanan Tangkap dan pelaksana bidang perikanan tangkap sebagai pembuat IUP, 2 orang tokoh masyarakat sekaligus pengguna IUP serta 18 orang pengusaha sebagai pengguna IUP.

C. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara diolah berupa serangkaian pertanyaan yang berbentuk kuesioner prosedur pelayanan izin usaha perikanan (IUP) untuk informan tokoh masyarakat dan pengusaha pengguna IUP (lampiran 4), serta daftar pertanyaan dari unsur Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara yang diwakili oleh Kepala Bidang Perikanan Tangkap dan pelaksana bidang perikanan tangkap sebagai pembuat IUP (lampiran 5).

D. Pemilihan Narasumber

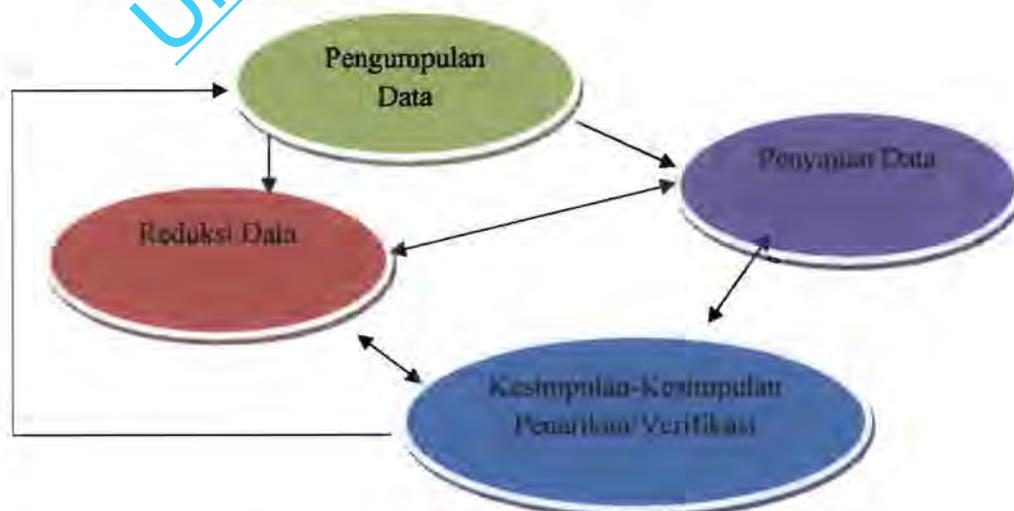
Narasumber dipilih sesuai dengan kompetensi, pengetahuan serta aktifitas usaha yang dilakukan, dalam hal ini bidang yang berkopeten serta jenis Izin Usaha Perikanan yang telah dibuat oleh pembuat Izin Usaha.

E. Metode Analisis Data

Data yang ada hasil penelitian akan dianalisa secara kualitatif dengan penguraian secara diskriptif dan preskriptif, agar penelitian ini tidak hanya menggambarkan data-data semata, tetapi juga mengungkapkan realitas mengenai

Izin Usaha Perikanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik, maka terdapat 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Agar data yang diperoleh di lapangan dapat dibaca dengan baik, maka hasil reduksi data tersebut dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti : bagan maupun bentuk teks naratif. Dari rangkaian kegiatan seperti itu, kemudian ditarik kesimpulan-kesimpulan yang juga sekaligus diverifikasi, baik selama penelitian berlangsung maupun setelah penelitian itu dilaksanakan. Analisis data kualitatif yang bersifat deskriptif dan preskriptif ini, merupakan suatu kegiatan analisa yang bertumpu dari analisis yuridis normatif dan selanjutnya secara sistematis dihubungkan dengan data empiris, adapun gambar model analisis data menurut *Miles dan Huberman*, 1984 adalah sebagai berikut :

Gambar 3. Analisis Data Model Interaktif



Sumber : *Miles dan Huberman*, 1984

F. Definisi Operasional

Pelayanan publik dalam konteks ini dibatasi dalam pengertian pelayanan administratif, yaitu Izin Usaha Perikanan, yang merupakan kewajiban warga masyarakat untuk memperoleh perizinan dari birokrasi Negara. Sedangkan kinerja pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP) diukur dengan :

1. Akuntabilitas

- Pertanggungjawaban terhadap publik.
- Apakah ada mekanisme pertanggungjawaban terhadap publik (klien).
- Bagaimana mekanisme pertanggungjawaban kepada publik tersebut.
- Aspek apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik.

2. Responsivitas

- Empati pemberi pelayanan pada pelanggan yang membutuhkan Izin Usaha Perikanan (IUP).
- Daya tanggap birokrasi terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang terkait dengan pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).
- Ketersediaan informasi tentang izin usaha perikanan sebagai Laporan Akuntabilitas Kinerja Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara secara transparan kepada pengguna jasa.
- Kesedian birokrasi memberi informasi dan menanggapi keluhan maupun tuntutan pelanggan tentang Izin Usaha Perikanan (IUP).
- Kecepatan birokrasi memberikan pelayanan pada pelanggan yang membutuhkan Izin Usaha Perikanan (IUP).
- Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).

- Tindakan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).
- Tindakan birokrasi memperbaiki kualitas pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).

3. Efisiensi

- Ketetapan prosedur yang ditempuh pelanggan dalam pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).
- Waktu yang digunakan oleh warga masyarakat mengurus Izin Usaha Perikanan (IUP).
- Biaya untuk memperoleh Izin Usaha Perikanan (IUP).
- Kemudahan pelanggan untuk memahami dan melaksanakan prosedur pengurus Izin Usaha Perikanan (IUP).
- Kelancaran pelanggan memperoleh pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).

4. Fasilitas fisik

- Ketersediaan peralatan dan gedung .
- Ketersediaan ruang tunggu bagi pengguna jasa/ketersediaan komputer .
- Kesediaan ruang bagi sarana pengguna jasa.

Kemampuan administrasi adalah kapasitas system (individu dan organisasi) Bidang Tangkap dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah-ubah terhadap tuntutan masyarakat yang dinamis. Kapasitas administratif pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Merumuskan standar pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).
- b. Menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah-ubah dan tuntutan masyarakat yang dinamis.
- c. Memberikan pelayanan secara terbuka, cepat dan tepat.
- d. Mencapai target pemberian pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP) setiap tahun.
- e. Melakukan monitoring pelaksanaan pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).
- f. Melakukan evaluasi terhadap proses dan hasil pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).

Kepemimpinan diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Kapasitas Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan untuk menyusun rencana kerja di dalam organisasi.
- b. Kapasitas Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan mengambil keputusan internal.
- c. Kapasitas Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan melakukan komunikasi dengan staf-staf Bidang Tangkap.
- d. Kekuasaan, kewenangan dan pengaruh Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan terhadap staf-stafnya.
- e. Gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan.

Diskresi merupakan keleluasaan mengambil tindakan secara responsive yang menyimpang dari aturan maupun petunjuk pelaksanaannya. Diskresi diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Tindakan yang dilakukan Sekretariat untuk mengatasi kesulitan ketika pimpinan tidak berada di tempat kerja.
- b. Tindakan atau langkah yang dilakukan Sekretariat ketika menemui kesulitan dalam menjalankan tugas.

Pengalaman aparat Dinas Kelautan dan Perikanan menerapkan prosedur pelayanan Etika pelayanan adalah panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Etika diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Sikap sopan santun dan ramah tamah aparat dalam menghadapi para pengguna jasa pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).
- b. Motif aparat Dinas Kelautan dan Perikanan memberikan pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).
- c. Komitmen aparat Dinas Kelautan dan Perikanan memberikan pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).
- d. Ada tidaknya diskriminasi dalam pemberian pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).

Sistem insentif adalah bentuk penghargaan materi maupun non materi yang diberikan kepada aparat karena telah menjalankan tugasnya. Sistem insentif diukur dari :

- a. Insentif intristik adalah pemberian tanggung jawab dan tantangan lebih besar dari pimpinan.
- b. Insentif ekstrinsik : besar gaji, promosi, tunjangan atau pengakuan eksistensi dari lingkungan kerja.

Budaya peternalisme adalah pola hubungan yang pribadi tetapi hirarkis dan timpang antara pimpinan (patron) dan staf (klien) dalam organisasi birokrasi pelayanan publik, serta antara birokrasi (tuan) dengan warga masyarakat (abdi). Tolak ukurnya adalah:

- a. Hubungan-hubungan informal dan pribadi antara pimpinan dan staf dilingkungan Bidang Tangkap. Hubungan yang timpang dan hirarkis antara pimpinan dan staf.
- b. Hubungan-hubungan informal dan pribadi antara aparat dengan para pengguna jasa pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).
- c. Sikap aparat sebagai tuan dihadapan para pengguna jasa pelayanan Izin Usaha Perikanan (IUP).

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Kabupaten Sukamara merupakan salah satu kabupaten hasil pemekaran dari Kabupaten Kotawaringin Barat di wilayah Provinsi Kalimantan Tengah. Kabupaten ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 dengan ibu kotanya di Sukamara. Kabupaten Sukamara dipimpin oleh Kepala Daerah serta Wakilnya dan dalam rangka pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan berkaitan dengan adanya Otonomi Daerah, pemerintah Kabupaten Sukamara bersama DPRD serta lembaga organisasi pemerintahan lainnya bahu membahu membangun Kabupaten Sukamara untuk menjadi Kabupaten yang dapat meningkatkan kesejahteraan penduduk yang ada di wilayahnya, termasuk didalamnya bidang perikanan.

Kabupaten Sukamara memiliki potensi perikanan yang potensial. Hal ini dikarenakan kondisi fisiografis yang sebagian besar merupakan daerah sungai dan laut, terutama di kecamatan Jelai dan Pantai Lunci. Dengan panjang pantai yang dimiliki sekitar 75 km dengan potensi perikanan laut mencapai 16.000 ton, sedangkan potensi lahan tambak mencapai 12.707 Ha.

1. Dasar Hukum

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sukamara Nomor 8 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Sukamara telah ditetapkan Peraturan Daerah tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Sukamara.

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara mengacu pada Peraturan Bupati Sukamara Nomor 18 tahun 2008, tanggal 22 Desember 2008 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara.

2. 1. Tugas Pokok

Melaksanakan kewenangan desentralisasi dan tugas dekonstruksi di bidang Kelautan dan Perikanan.

2. 2. Fungsi

Perumusan kebijakan teknis dibidang kelautan dan perikanan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang kelautan dan perikanan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati berdasarkan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Pengelolaan sarana prasarana perikanan;
- c. Pembinaan dan pengembangan usaha perikanan;
- d. Pengembangan, pelestarian dan perlindungan perikanan;
- e. Pembinaan produksi dan pengembangan teknologi;
- f. Fasilitasi pengembangan usaha dan pemasaran perikanan;
- g. Pembinaan, pelayanan, pengawasan, pengendalian, monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kelautan dan perikanan.

3. Gambaran Umum Dinas

Bagan Susunan Organisasi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Sukamara Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Sukamara (*Lembaran Daerah Kabupaten Sukamara Tahun 2008 Nomor 8*).

Struktur Organisasi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara sebagaimana terlampir pada *lampiran 1* terdiri atas Kepala Dinas, Sekretariat, 3 Sub Bagian, 4 Bidang dan 12 Seksi, Kelompok Jabatan Fungsional serta UPT sebagai berikut :

Susunan Organisasi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara, terdiri dari:

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat;
 - a. Sub Bagian Bina Program dan Pelaporan;
 - b. Sub Bagian Keuangan;
 - c. Sub Bagian Umum, Perlengkapan dan Kepegawaian.
3. Bidang;
 - a. Bidang Perikanan Budidaya, membawahkan:
 - 1) Seksi Sarana Prasarana Perikanan Budidaya;
 - 2) Seksi Produksi dan Usaha Budidaya;
 - 3) Seksi Perbenihan, Kesehatan Ikan dan Lingkungan;
 - b. Bidang Perikanan Tangkap, membawahkan:
 - 1) Seksi Sarana Prasarana Perikanan Tangkap;
 - 2) Seksi Usaha Perikanan Tangkap;
 - 3) Seksi Sumber Daya Ikan;

- c. Bidang Pengolahan dan Pemasaran Hasil, membawahkan:
- 1) Seksi Mutu dan Pengolahan Hasil Perikanan;
 - 2) Seksi Pemasaran Hasil Perikanan;
 - 3) Seksi Usaha dan Investasi;
- d. Bidang Pengelolaan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan, membawahkan:
- 1) Seksi Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan;
 - 2) Seksi Konservasi dan Rehabilitasi Sumberdaya Kelautan dan Perikanan;
 - 3) Seksi Pengelolaan Sumberdaya Kelautan dan Pesisir.
4. Kelompok Jabatan Fungsional;
5. Unit Pelaksana Teknis Dinas.

4. Personalia

Jumlah pegawai pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara sebanyak 56 orang terdiri dari 31 pegawai negeri sipil dan 25 tenaga honor/kontrak dan dari 31 pegawai negeri sipil terdapat 13 orang yang menduduki jabatan struktural dengan rincian sebagai berikut :

1. PNS Struktural.....	31 Orang
2. CPNS Struktural.....	- Orang
3. PNS Fungsional.....	- Orang
4. CPNS Fungsional.....	- Orang
5. <u>Tenaga Honorer.....</u>	<u>25 Orang</u>
Jumlah.....	55 Orang

Jumlah pegawai negeri sipil sebanyak 31 orang yang dapat dikelompokkan menurut tingkat pendidikan dan golongan seperti terlampir pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Golongan

Tingkat Pendidikan	Golongan				Jumlah
	I	II	III	IV	
1. SD	-	-	-	-	-
2. SMP	-	-	-	-	-
3. SMA	-	4	-	-	4
4. D-1	-	-	-	-	-
5. D-2	-	-	-	-	-
6. D-3	-	4	2	-	6
7. D-4 / S-1	-	-	-	-	-
8. S-1	-	-	16	2	18
9. S-2	-	-	3	-	3
10. S-3	-	-	-	-	-
Jumlah	-	8	21	2	31

Sumber : Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara, 2013

Untuk menjalankan fungsinya tersebut di atas, maka diberikan kewenangan sebagai berikut;

1. Penataan dan pengelolaan perairan diwilayah laut kabupaten;
2. Eksplorasi, eksploitasi, konservasi dan pengelolaan kekayaan laut sebatas wilayah laut kewenangan kabupaten;
3. Konservasi dan pengelolaan plasma nuftah spesifik lokasi serta suaka perikanan diwilayah laut;
4. Pelayanan izin usaha pembudidayaan dan penangkapan ikan pada perairan laut diwilayah laut kewenangan kabupaten;

5. Pengawasan pemanfaatan sumberdaya ikan diwilayah laut kewenangan kabupaten;
6. Pelatihan bidang kelautan dan perikanan;
7. Alokasi sumberdaya manusia dibidang kelautan dan perikanan;
8. Penelitian bidang kelautan dan perikanan diwilayah kabupaten.

Untuk melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangan tersebut, Dinas Kelautan dan Perikanan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas, yang dibantu oleh 1 (satu) orang Sekretaris, 4 (empat) orang Kepala Bidang, 3 (tiga) orang Kepala Sub Bagian dan 12 (dua belas) orang Kepala Seksi, dimana Struktur Organisasi Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara terlihat pada (lampiran 1).

Bidang yang menangani pelayanan izin usaha perikanan pada dasarnya ada disetiap bidang, namun karena keterbatasan personil maka pembuatan Izin Usaha Perikanan ditangani oleh bidang perikanan tangkap yang mencakup juga bidang pengolahan dan budidaya .

5. Rencana Strategis

Sebagai sebuah instansi sektor publik, Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara mempunyai rencana strategis yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu 5 (lima) tahun, yaitu untuk tahun 2008–2013 dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang ada atau mungkin timbul. Rencana Strategis Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara yang mencakup visi, misi, tujuan, sasaran tersebut akan diuraikan dalam bab ini.

Dalam sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, perencanaan strategis merupakan langkah awal untuk melakukan pengukuran kinerja instansi pemerintah. Perencanaan strategis instansi pemerintah memerlukan integrasi antara keahlian sumberdaya manusia dan sumber daya lain agar mampu memenuhi keinginan stakeholder dan menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategis baik nasional maupun global.

Dari uraian singkat di atas, unsur-unsur utama yang perlu secara formal didefinisikan dalam suatu perencanaan strategis adalah pernyataan visi dan misi, penjabaran tujuan dan sasaran strategis, perumusan strategi pencapaian tujuan/sasaran berupa program dan kegiatan serta perumusan indikator kinerja capaiannya.

Visi

Visi merupakan pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana instansi pemerintah harus dibawa dan berkarya agar konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif serta produktif. Visi tidak lain adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi pemerintah. Dengan mengacu pada batasan tersebut, **VISI** Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara dijabarkan sebagai berikut :

VISI

TERWUJUDNYA PENINGKATAN KESEJAHTERAAN PETANI DAN NELAYAN DI KABUPATEN SUKAMARA MELALUI PEMBANGUNAN SEKTOR KELAUTAN DAN PERIKANAN YANG BERWAWASAN LINGKUNGAN

Pernyataan visi diatas disertai dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Pembangunan sektor Dinas Kelautan dan Perikanan adalah meliputi kegiatan pengembangan perikanan tangkap, pengembangan perikanan budidaya, peningkatan pengawasan dan pengendalian Sumberdaya Ikan (SDI), pengembangan teknologi dan sistem informasi, peningkatan sarana dan prasarana serta peningkatan Sumberdaya Manusia (SDM) di bidang Kelautan dan Perikanan.
- b. Perikanan Tangkap adalah kegiatan eksploitasi sumberdaya perikanan yang bernilai ekonomis penting dengan memanfaatkan teknologi dan kelestarian sumberdaya perairan.
- c. Perikanan Budidaya adalah kegiatan yang dilakukan dengan rekayasa teknologi pembenihan dan pembesaran baik diperairan umum maupun laut, berorientasi pasar dan berkelanjutan.
- d. Usaha Pengolahan Hasil adalah kegiatan berupa produk ikan olahan dalam bentuk ikan asin kering, fermentasi, pengalengan dan lain-lain.
- e. Petani Ikan adalah rumah tangga perikanan yang melakukan usaha pembudidayaan ikan, baik sistem tambak, kolam ataupun karamba.
- f. Nelayan adalah rumah tangga perikanan yang melakukan usaha penangkapan ikan baik di perairan laut maupun perairan umum.
- g. Usaha Perikanan yang berwawasan lingkungan adalah kegiatan usaha yang selalu memperhitungkan aspek lingkungan dengan memperkecil dampak negatif terhadap kerusakan lingkungan serta memperhitungkan solusinya.

B. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut diatas, dinas menjabarkannya ke dalam misi pembangunan yaitu :

MISI

1. Meningkatkan dan mengembangkan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya Kelautan dan Perikanan sesuai daya dukung lahan dengan tetap menjaga kelestarian sumberdaya dan lingkungan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD).
2. Penataan kelembagaan kelompok petani dan nelayan.
3. Pengembangan dan pemanfaatan teknologi dan sistem informasi.
4. Peningkatan sarana dan prasarana serta peningkatan sumberdaya manusia di bidang kelautan dan perikanan.

Dinas Kelautan dan Perikanan menetapkan tujuan dan sasaran strategis berdasarkan visi, misi dan faktor-faktor kunci keberhasilan. Sasaran-sasaran strategis Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara merupakan bagian integral dalam proses perencanaan strategis organisasi dirumuskan untuk masing-masing tujuan yang telah ditetapkan.

Tujuan 1	Terwujudnya pola pemanfaatan SDA yang terencana dan berkelanjutan.
Sasaran 1	Menetapkan tata Ruang wilayah perikanan Penangkapan, Budidaya, Industri, Pengolahan Hasil, perlindungan dan suaka perikanan, pemukiman nelayan dan peningkatan sarana dan prasarana penangkapan dan budidaya serta terwujudnya kesadaran hukum bagi pelaku usaha di bidang Kelautan dan Perikanan.
Tujuan 2	Pengembangan usaha penangkapan, budidaya, pembenihan, pengolahan hasil dan pemasaran.
Sasaran 2	Meningkatnya produksi penangkapan, budidaya, benih ikan dan kualitas pengolahan hasil perikanan.

Tujuan	3	Meningkat dan berkembangnya penerapan teknologi dan sistem informasi.
Sasaran	3	Terbentuk dan terbinanya kelompok-kelompok usaha yang menerapkan teknologi anjuran serta Tersedianya data Kelautan dan Perikanan yang akurat serta sarana komunikasi dan informasi.

D. Kebijakan dan Program

1. Kebijakan

Merupakan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh yang berwenang untuk dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk dalam pengembangan ataupun pelaksanaan program/kegiatan guna tercapainya kelancaran dan keterpaduan dalam mewujudkan sasaran, tujuan serta visi dan misi instansi pemerintah. Beberapa kebijakan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara :

- 1.1. Memperkuat dan mengembangkan usaha perikanan tangkap secara efisien, lestari, dan berbasis kerakyatan.
- 1.2. Pengembangan perikanan budidaya dilakukan di daerah potensial melalui intensifikasi dan ekstensifikasi usaha dalam rangka peningkatan pendapatan peluang usaha.
- 1.3. Membangun wilayah pesisir secara berkelanjutan dan berbasis masyarakat.
- 1.4. Memperkuat pengawasan dan pengendalian pemanfaatan sumberdaya kelautan dan perikanan.
- 1.5. Meningkatkan konservasi dan rehabilitasi sumber daya kelautan dan perikanan beserta ekosistemnya.

- 1.6. Peningkatan mutu dan pengolahan hasil perikanan.
- 1.7. Peningkatan bimbingan permodalan dan investasi serta kerja sama usaha perikanan.
- 1.8. Peningkatan pelayanan publik dan peningkatan SDM aparat.
- 1.9. Pelayanan fasilitas kerja.

2. Program

Program-program yang ditetapkan dalam rencana strategis adalah sebagai berikut :

2.1. Pengembangan Perikanan Tangkap

1. Pengembangan Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI)
 - Lanjutan pembangunan PPI Kuala Jelai.
 - Pembangunan baru PPI di Kecamatan Pantai Lunci.
2. Rehabilitasi dan Penyediaan Sarana Perikanan Tangkap
 - Penyediaan Armada Perikanan Tangkap.
 - Penyediaan Alat Penangkapan Ikan Ramah Lingkungan.
 - Penyediaan Alat Bantu Penangkapan.
 - Penyediaan Penanganan Ikan di Atas Kapal.
 - Pemeliharaan Rutin PPI Kuala Jelai.
3. Pembinaan dan Pemberdayaan Nelayan Skala Kecil
 - Kegiatan Adibakti Mina Bahari Tingkat Kabupaten.
 - Pencatatan/pendataan dan Pelaporan Data Statistik Perikanan Tangkap.
 - Pelatihan Operasional Alat Tangkap.
 - Studi Potensi Sumberdaya Ikan (Perairan Umum dan Laut).

2.2. Pengembangan Budidaya Perikanan

1. Pengembangan Bibit Ikan Unggul

- Penyediaan Operasional Balai Benih Ikan (BBI).
- Rehabilitasi dan Penyediaan Sarana dan Prasarana BBI.

2. Pengembangan dan Pembinaan Perikanan Budidaya

- Pembuatan Unit Pembenihan Rakyat (UPR) di Lokasi Potensial.
- Uji Coba Pembenihan Udang Skala Rumah Tangga.
- Pengembangan Kawasan Budidaya Air Payau dan Air Tawar.
- Pengembangan Kawasan Budidaya Air Laut.
- Pencatatan/Pendataan dan Pelaporan Data Statistik Perikanan Budidaya.
- Pengadaan Mesin Pengolah dan Peralatan Pakan Ikan.
- Pembangunan Bangsal Pengolahan Pakan Ikan.

2.3. Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir (PEMP)

1. Pembinaan Kelompok Ekonomi Masyarakat Pesisir

- Pembinaan dan Monitoring Kegiatan.
- Temu Usaha Kelompok Usaha Bersama (KUB).
- Sosialisasi Peraturan Tentang Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Laut.
- Pencatatan/Pendataan Wilayah Pesisir

2. Penyediaan Rehabilitasi Sarana dan Prasarana Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir dan PPK

- Penyediaan Tambatan Kapal/Perahu.

- Penyediaan Air Bersih.
 - Penyediaan Sarana Penerangan Energi Surya.
 - Rehabilitasi/Penyempurnaan Jalan Kampung/Desa.
 - Pembangunan SPDN.
 - Pembangunan Pondok Wisata.
3. Penyusunan Rencana Pengelolaan Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil (P2K)
- Rencana Strategis Wilayah Pesisir dan P2K.
 - Rencana Zonasi Wilayah Pesisir dan P2K.
 - Rencana Pengendalian Wilayah Pesisir dan P2K.
 - Rencana Aksi Pengelolaan Wilayah Pesisir dan P2K.
- 2.4. Pemberdayaan Masyarakat dalam Pengawasan Pengendalian Sumberdaya Kelautan
1. Pembentukan Masyarakat Swakarsa Pengaman Sumberdaya Kelautan
- Sosialisasi Peraturan Perikanan (Undang-Undang, Peraturan Menteri, Peraturan Daerah dan lain-lain).
 - Fasilitas Pembentukan Pokwasmas.
 - Operasioanal Pengawasan Terpadu.
 - Lomba Kelompok Pengawas.
2. Recutmen Pengawas dan PPNS
- Pelatihan PPNS.
3. Penyediaan dan Rehabilitasi Sarana dan Prasarana Pengawasan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan

- Alat Komunikasi Pengawasan.
- Alat Transportasi Berupa:
 - Kendaraan Roda Dua
 - Speed Boat
 - Kapal Pengawas untuk Pokwasmas

2.5. Pengayaan dan Rehabilitasi Pengendalian Sumberdaya Hayati Perairan

1. Pengendalian Sumberdaya Hayati Perairan

- Pelatihan Amdal bagi Petugas Teknis.
- Pembinaan Wilayah SDI.
- Pemacuan Stok Ikan di Lokasi Tertentu.
- Penyediaan Sarana Penunjang (Peralatan Laboratorium).

2. Konservasi dan Rehabilitasi Sumberdaya Kelautan dan Perikanan

- Konservasi Hutan Pesisir dan Pantai (Penanaman Mangrove).
- Pembinaan Wilayah Konservasi.

2.6. Mamangun Tuntang Mahaga Lewu (PM2L)

1. Usaha Perikanan Budidaya.
2. Usaha Perikanan Tangkap.
3. Pengolahan dan Pemasaran Hasil Perikanan.

2.7. Percepatan Pengentasan Kemiskinan

1. Usaha Perikanan Budidaya.
2. Usaha Perikanan Tangkap.
3. Pengolahan dan Pemasaran Hasil Perikanan.

2.8. Pengembangan Sistem Penyuluhan Perikanan

1. Kajian Sistem Penyuluhan

- Pembuatan Dimplot/Percontohan.
 - Pameran/Promosi Potensi dan Hasil Perikanan (Dalam Daerah dan Luar Daerah/Nasional).
 - Mengikuti Pekan Daerah Kontak Tani Nelayan Andalan (PEDA-KTNA).
 - Mengikuti Pekan Nasional Kontak Tani Nelayan Andalan (PENAS-KTNA).
 - Magang Petani/Pembudidaya Ikan.
2. Pemberdayaan Penyuluh Perikanan
 - Pelatihan Tenaga Penyuluh Perikanan.
 - Temu Teknis Penyuluh Perikanan.
 - Pembuatan Brosur/Leaflet.
 - Operasional Penyuluh Perikanan.
 3. Penyediaan Sarana dan Prasarana Penyuluhan
 - Peralatan Penyuluhan.
 - Bangunan Pos Penyuluhan.
 - Kendaraan Roda Dua untuk Penyuluh PNS.

2.9. Optimalisasi Pengelolaan dan Pemasaran Produksi Perikanan

1. Pembinaan Pengelolaan Hasil Perikanan
 - Pelatihan Pengolahan Hasil.
 - Pelatihan Tata Niaga.
 - Pencatatan/Pendataan Statistik Pengolahan.
2. Peningkatan Sarana dan Prasarana Pengolahan dan Pemasaran Hasil Perikanan.

- Penyediaan dan Rehabilitasi Sarana dan Prasarana Pengolahan.
 - Bangsal Pengolahan.
 - Gedung Pengolahan.
 - Gudang Penyimpanan.
 - Alat Pengolahan.
- Penyediaan dan Rehabilitasi Sarana dan Prasarana Peningkatan Mutu Hasil
 - Cold Storage.
 - Chilling Room.
 - Pabrik Es.
 - Cold Box dan Freezer.
- Penyediaan dan Rehabilitasi Sarana dan Prasarana Pemasaran Hasil
 - Pasar Ikan Tradisional.
 - Tempat Pemasaran Benih.
 - Sarana Pemasaran Bergerak (Kendaraan Roda Dua dan Tiga).

B. Analisis Temuan dan Pembahasan

1. Identifikasi Informan

Identifikasi Informan dalam penelitian ini dimaksud merupakan pengenalan secara lebih mendalam berkaitan dengan informan. Dalam penelitian ini informan terdiri dari 2 orang informan dari unsur Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara yang diwakili oleh Kepala Bidang Perikanan Tangkap dan pelaksana bidang perikanan tangkap sebagai pembuat IUP, 2 orang tokoh masyarakat Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sekaligus pengguna IUP serta 18 orang pengusaha sebagai pengguna IUP. Informan yang berpartisipasi dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin dimana pria pada umumnya bersifat individualis, agresif, kurang sabar, lebih tegas, rasa percaya diri lebih tinggi dan lebih menguasai pekerjaan sedangkan wanita cenderung lebih perhatian kepada orang lain, penurut, pasif, lebih mengedepankan perasaan dan mempunyai tanggung jawab mengurus keluarga yang lebih besar dari pada pria. Perbedaan ini menyebabkan wanita cenderung bersikap dan berlaku sesuai atau sejalan dengan kebijakan dan peraturan. Berdasarkan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, diperoleh profil informan menurut jenis kelamin sebagaimana nampak dalam tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2. Profil Informan Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Pria	16	80
2.	Wanita	6	20
Jumlah		22	100

Sumber : Data diolah dari Identitas Informan, 2013

Dari tabel ini terlihat bahwa dalam pembuatan IUP ini lebih di dominasi pria dengan jumlah 16 orang karena sesuai dengan jenis pekerjaan dimana jenis pekerjaan lebih banyak memerlukan tenaga yang lebih sesuai untuk dikerjakan oleh pria, dimana selain membuat Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) juga membuat Surat Penangkapan Ikan (SPI), Surat Izin Pengumpulan Ikan (SIPI). Sedangkan untuk wanita hanya dilakukan sebanyak 6 orang yang hanya terfokus

untuk Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) terutama membuat Surat Izin Pengolahan Ikan (SILI)

2. Prosedur Pelayanan berdasarkan Harapan

Berdasarkan jawaban informan pengguna IUP terhadap prosedur pelayanan pembuatan izin usaha perikanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan, dimana untuk mengetahui harapan tersebut penulis memberi nilai skor 1 untuk jawaban tidak penting, nilai skor 2 untuk jawaban kurang penting, nilai skor 3 untuk jawaban cukup penting, nilai skor 4 untuk jawaban penting dan nilai skor 5 untuk jawaban sangat penting, dimana 20 informan menganggap cepat tanggap dalam melayani permohonan dari pemohon IUP terhadap petugas semua informan menilai cukup penting, sebagaimana tabel 3 berikut :

Tabel 3. Prosedur Pelayanan berdasarkan Harapan

No	Informan	Skor Nilai Harapan				
		Waktu pelayanan	Keramahan	Cepat tanggap	Pengetahuan	Komunikasi
1.	HS	-	-	3	-	-
2.	N	-	-	3	-	-
3.	A	-	-	3	-	-
4.	MN	-	-	3	-	-
5.	R	-	-	3	-	-
6.	KN	-	-	3	-	-
7.	HM	-	-	3	-	-
8.	MI	-	-	3	-	-
9.	MA	-	-	3	-	-
10.	IS	-	-	3	-	-
11.	GR	-	-	3	-	-
12.	KWS	-	-	3	-	-
13.	ME	-	-	3	-	-
14.	AB	-	-	3	-	-
15.	SM	-	-	3	-	-
16.	AH	-	-	3	-	-
17.	H	-	-	3	-	-
18.	ZE	-	-	3	-	-
19.	AJ	-	-	3	-	-
20.	JW	-	-	3	-	-
	Total	-	-	60	-	-

Sumber : Data diolah dari Kuesioner, 2013

Untuk waktu pelayanan, keramahan, pengetahuan dan komunikasi belum diberikan penilaian oleh informan, hal ini disebabkan karena informan tidak langsung mengurus IUP ke kantor Dinas Kelautan dan Perikanan namun dilakukan oleh perwakilan yang sifatnya koordinator dalam pengurusan IUP. Hal ini dilakukan karena pertimbangan jarak tempuh yang begitu jauh, dimana jika menggunakan speed boat memerlukan waktu 1,5 jam dengan biaya pulang pergi sebesar Rp.150.000,- belum termasuk biaya makan dan penginapan, sedangkan jika menggunakan kapal/perahu motor memerlukan waktu 8 jam dengan biaya bahan bakar minyak solar sebesar Rp.240.000,- belum termasuk biaya makan di Ibukota Kabupaten. Masyarakat berharap agar ada dibuka perwakilan pelayanan pembuatan Izin Usaha Perikanan di lokasi Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Kuala Jelai, namun karena masih terbatasnya Sumberdaya Manusia sehingga harapan ini belum dapat terwujud, walaupun saat ini pihak Dinas telah bekerjasama dengan Kecamatan Jelai untuk memfasilitasi pembuatan IUP tersebut.

3. Prosedur Pelayanan berdasarkan Kinerja

Berdasarkan jawaban informan pengguna IUP terhadap prosedur pelayanan pembuatan izin usaha perikanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan, dimana untuk mengetahui kinerja tersebut penulis memberi nilai skor 1 untuk jawaban tidak puas, nilai skor 2 untuk jawaban kurang puas, nilai skor 3 untuk jawaban cukup puas, nilai skor 4 untuk jawaban puas dan nilai skor 5 untuk jawaban sangat puas, dimana 20 informan menganggap kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi dalam melayani permohonan dari pemohon IUP terhadap petugas semua menilai 3 yang mencerminkan bahwa pelanggan cukup

puas terhadap pelayanan pembuatan Izin Usaha Perikanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara, sebagaimana tabel 4 berikut :

Tabel 4. Prosedur Pelayanan berdasarkan Kinerja

No	Informan	Skor Nilai Kinerja				
		Perhatian	Tanggung Jawab	Kecakapan	Kebersihan	Kejelasan
1.	HS	-	-	3	-	-
2.	N	-	-	3	-	-
3.	A	-	-	3	-	-
4.	MN	-	-	3	-	-
5.	R	-	-	3	-	-
6.	KN	-	-	3	-	-
7.	HM	-	-	3	-	-
8.	MI	-	-	3	-	-
9.	MA	-	-	3	-	-
10.	IS	-	-	3	-	-
11.	GR	-	-	3	-	-
12.	KWS	-	-	3	-	-
13.	ME	-	-	3	-	-
14.	AB	-	-	3	-	-
15.	SM	-	-	3	-	-
16.	AH	-	-	3	-	-
17.	H	-	-	3	-	-
18.	ZE	-	-	3	-	-
19.	AJ	-	-	3	-	-
20.	JW	-	-	3	-	-
Total		-	-	60	-	-

Sumber : Data diolah dari Kuesioner, 2013

Untuk waktu perhatian, tanggungjawab, kebersihan dan kejelasan belum diberikan penilaian oleh informan, hal ini disebabkan karena informan tidak langsung mengurus IUP ke kantor Dinas Kelautan dan Perikanan namun dilakukan oleh perwakilan yang sifatnya koordinator dalam pengurusan pembuatan IUP.

Adapun Data Izin Usaha Perikanan yang telah dikeluarkan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara sampai tahun 2011, dimana pada tahun 2012 tidak ada Izin Usaha Perikanan yang dikeluarkan, hal ini dikarenakan tidak ada yang mengajukan permohonan untuk memperpanjang maupun membuat Izin Usaha Perikanan (lampiran 2).

Tidak adanya masyarakat yang mengajukan permohonan untuk memperpanjang maupun membuat Izin Usaha Perikanan juga disebabkan karena adanya peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan yang tidak memperbolehkan adanya pungutan dalam beberapa jenis perizinan sehingga pihak Dinas Kelautan dan Perikanan tidak berani mengeluarkan Izin Usaha Perikanan. Namun pada tahun 2013 ini sudah mulai ada izin usaha yang dikeluarkan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara.

Dari Tahun 2007 sampai dengan 2012 berjumlah 41 orang pembuat izin usaha perikanan baik Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP), Surat Izin Penangkapan Ikan (SPI), Surat Izin Pengumpulan Ikan (SIPI) maupun Surat Izin Pengolahan Ikan (SILI), dimana 20 orang informan pembuat Izin Usaha Perikanan (Pengusaha/tokoh masyarakat), setelah diajukan pertanyaan untuk harapan terhadap waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan, Pelayanan yang diinginkan adanya pelayanan yang ramah, Cepat tanggapnya aparatur dalam melayani pengajuan dari pemohon, Pengetahuan dan Kecakapan staf/personil sebagai pelayan, Komunikasi aparatur yang efektif dengan pelanggan, Perhatian secara individual aparatur kepada pelanggan, Tanggung jawab aparatur terhadap berkas permohonan izin usaha milik pelanggan, Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi yang akurat dan tepat, Kebersihan dan kerapihan ruangan kerja dalam melayani pelanggan serta Kejelasan informasi prosedur pelayanan yang jelas, dimana semua responden menjawab bahwa semua unsur tersebut cukup penting, sedangkan untuk Kinerja petugas pembuat IUP semua responden menjawab Cukup puas.

Dari hasil wawancara mendalam kepada informan, maka sesuai dengan rumusan masalah yang ada dapat dianalisis dua hal sebagai berikut :

1. Analisis Kualitas pelayanan yang dihasilkan

Aspek kualitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara dikategorikan mempunyai kualitas pelayanan yang cukup baik, karena pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara telah memenuhi kriteria antara lain: adanya kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan pemerataan, serta ketepatan waktu. Dimana hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono, F. (1995) yang mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lain dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri memiliki banyak pengertian, antara :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan sesuatu secara benar;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Hal ini sesuai dengan ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan

diantaranya :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, diantaranya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain.

Hal tersebut di atas, berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Perikanan Tangkap yang menangani Izin Usaha Perikanan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara pada hari Kamis, 11 April 2013 yang menjelaskan, bahwa:

- a. Dilihat dari segi pelayanan yang kami berikan, pada prinsipnya Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara ini akan memudahkan semua pihak yang mengurus Izin Usaha Perikanan baik masyarakat maupun pelaku usaha terkait, dengan catatan bahwa berkas kelengkapan yang harus dipenuhi sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dalam Perda Kabupaten Sukamara Nomor 24 Tahun 2004 (lampiran 3).
- b. Untuk memudahkan pelaku usaha perikanan di kabupaten Sukamara dalam hal pengurusan perijinannya, agar meminta informasi dan penjelasan secara detil dengan petugas yang menanganinya terlebih dahulu;
- c. Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara selalu berusaha untuk meningkatkan standar mutu pelayanan seperti yang diharapkan oleh masyarakat Kabupaten Sukamara.
- d. Sampai saat ini Surat IUP yang telah dikeluarkan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara berjumlah 41 SIUP.

Lebih lanjut Kepala Bidang Perikanan Tangkap menjelaskan “bahwa dengan diterbitkannya PERDA tentang Izin Usaha Perikanan ini telah memberikan kepastian tentang penyelenggaraan pelayanan pembuatan IUP kepada masyarakat sehingga membuat pelaksana tenang dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat, dimana waktu pelayanan pembuatan IUP telah sesuai dengan waktu yang ditetapkan yaitu paling lama 14 hari izin usaha sudah dapat diterima oleh pembuat izin usaha”. Hal ini tentunya tidak terlepas dari peran personal pembuat IUP yang telah berperan sesuai tujuannya, dimana telah adanya alur pembuatan IUP yang jelas mulai dari penerimaan berkas permohonan, penelitian berkas, pencocokan data, entri data, proses pembuatan IUP sampai dengan penyerahan berkas yang sudah jadi kepada pelanggan. Hal ini bisa terjadi tentunya tidak terlepas dari dukungan personil yang selalu bersikap ramah, sopan

dan berpenampilan menarik juga didukung oleh adanya transparansi kepastian biaya yang sesuai dengan standar yang tercantum di PERDA.

Adanya IUP ini sangat membantu nelayan yang dapat memberikan rasa aman mereka dalam melakukan kegiatan usaha dibidang perikanan, dimana dengan memiliki surat izin ini nelayan tidak akan terkena penahanan oleh petugas patroli di tengah laut maupun ditempat sandar kapal pada daerah lain, SIUP ini seperti Surat Izin Mengemudi (SIM) dimana harus selalu dibawa pada saat melakukan usaha penangkapan ikan di laut.

Sementara itu, menurut salah satu pengusaha perikanan, ME, yang juga salah satu informan penelitian ini, bahwa, “proses Pembuatan Izin Usaha Perikanan sudah dapat dikatakan lebih sederhana dan cepat, karena prosedur pengajuan pembuatan Izin Usaha Perikanan sudah jelas dan petugas yang menangani mempunyai tanggung jawab sangat baik terhadap berkas yang kami ajukan”. (Wawancara, Sabtu, 13 April 2013).

Dalam pelayanan harus ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat dan baik. Dalam hal ini jika salah satu unsur pelayanan seperti lamanya waktu pengurusan, biaya yang mahal atau kualitas pelayanan yang rendah maka akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan yang tentunya akan merusak citra pelayanan itu sendiri, dimana dalam melayani harus tercipta suasana yang nyaman, informasi pelayanan harus jelas dan diharapkan adanya perlindungan terhadap apa yang telah dikeluarkan oleh pemberi izin kepada pembuat izin.

Menurut AN, pelaksana pada bidang perikanan tangkap bahwa, “proses pembuatan surat izin usaha perikanan kami usahakan tidak lama, sepanjang persyaratan yang telah ditetapkan terpenuhi dan sesuai dengan aturan yang berlaku, dimana sesuai aturan waktu pembuatan izin usaha perikanan paling lama 14 hari mulai dari penerimaan berkas permohonan, penelitian berkas, pencocokan data, entri data, proses pembuatan IUP sampai penyerahan IUP” (Wawancara, 13 April 2013). Lebih lanjut AN menjelaskan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan IUP relatif murah sesuai dengan biaya yang termuat dalam PERDA Izin Usaha Perikanan dimana untuk usaha penangkapan ikan dengan menggunakan alat tangkap berkisar antara Rp.50.000,- sampai Rp.75.000,- untuk usaha perikanan Rp.50.000,- sampai Rp.75.000,- untuk usaha pengolahan Rp.50.000,- sampai dengan Rp.100.000,- untuk usaha pengumpulan/perdagangan/pemasaran ikan berkisar antara Rp.50.000,- sampai Rp.150.000,- sedangkan untuk usaha budidaya ikan dikolam dan usaha budidaya ikan dan biota lainnya di karamba/jaring apung atau sejenisnya berkisar antara Rp.50.000,- sampai Rp.100.000,- adapun untuk usaha budidaya rumput laut dan sejenisnya serta usaha budidaya kerang-kerangan, kepiting dan sejenisnya dengan biaya/pungutan sebesar Rp.50.000,-

AN juga menambahkan bahwa “Waktu penyelesaian pembuatan Izin Usaha Perikanan sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan”.

Dari tiga informasi di atas, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan pembuatan Izin Usaha Perikanan yang dilakukan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara sebenarnya tidak memakan waktu yang lama dengan asumsi semua persyaratan yang diajukan oleh pemohon lengkap dan

sesuai peraturan daerah Nomor 24 Tahun 2004. Hal ini memberikan gambaran bahwa kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan proses pembuatan Izin Usaha Perikanan adalah salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan menumbuhkan kepercayaan bahwa pelayanan yang dilakukan aparat pemerintah sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu sederhana, cepat dan tepat waktu.

Hal ini senada dengan informasi yang diperoleh dari tokoh masyarakat, HS, bahwa,

“dengan adanya penjelasan dan petunjuk tata cara pengaturan pembuatan Izin Usaha Perikanan di Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan, menunjukkan bahwa ada keinginan baik dari pihak dinas untuk mempermudah dan memperlancar serta adanya keterbukaan dalam proses pembuatan Izin Usaha Perikanan, sehingga masyarakat dan pelaku usaha dapat memperkirakan berapa waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengurus surat izin usaha perikanan sampai keluar”. (Wawancara, 14 April 2013)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kelautan dan Perikanan, bahwa sampai saat ini sudah ada 82 (delapan puluh dua) surat perizinan yang diterbitkan yang terdiri dari:

- 41 (empat puluh satu) Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP),
- 34 (tiga puluh satu) Surat Penangkapan Ikan (SPI),
- 1 (Satu) Surat Izin Pengumpulan Ikan (SIPI), dan
- 6 (enam) Surat Izin Pengolahan Ikan (SILI).

Dengan demikian, semakin jelas bahwa Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara sudah berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha dalam pengurusan Izin Usaha Perikanan secara prima dengan sederhana, pelayanan yang ramah, cepat, terbuka, berkeadilan, dan dengan biaya yang murah.

2. Analisis Kendala dalam memberikan Pelayanan Izin Usaha Perikanan

Peraturan Daerah Kabupaten Sukamara Nomor 24 Tahun 2004 ditetapkan untuk menunjang pembangunan di sektor perikanan yang berdayaguna dan berhasil guna, khususnya dibidang usaha perikanan, perluasan kesempatan kerja, peningkatan taraf hidup bagi nelayan dan petani ikan serta terbinanya kelestarian sumberdaya ikan dan pembinaan serta perlindungan terhadap nelayan dan petani ikan.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa penerapan Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2004 ini masih menemui beberapa kendala, baik dari sisi aparatur pemerintah (termasuk sarana prasarana), masyarakat dan pelaku usaha perikanan.

Dilihat dari sisi aparatur pemerintah adalah jumlah petugas yang menangani pembuatan Izin Usaha Perikanan masih kurang dengan sarana prasarana yang belum memadai. Dimana dalam hal ini harus ada tempat tertentu/khusus serta adanya ruang tunggu bagi pelanggan, juga peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan.

Menurut AN, pelaksana pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara, sebagai informan penelitian ini menyatakan, “dengan jumlah pegawai yang minim ditambah tidak adanya peralatan komputer, meubelair dan ruangan khusus / loket ikut mempengaruhi kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian penerbitan Izin Usaha Perikanan yang diusulkan oleh masyarakat atau kelompok usaha perikanan”. (wawancara 13 April 2013).

Hal ini juga dikeluhkan HS, salah satu tokoh masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini, “dengan adanya peralatan komputer akan

memungkinkan penyelesaian Surat Izin Usaha Perikanan semakin cepat”, (Wawancara, 14 April 2013)

Kendala yang berasal dari masyarakat dan pelaku usaha perikanan adalah belum dipahaminya secara menyeluruh kebijakan yang diambil oleh pemerintah yang ingin melindungi dan memberikan kenyamanan dalam berusaha dibidang perikanan.

Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan salah seorang tokoh masyarakat, HM, yang menyatakan bahwa, “persyaratan yang ditetapkan pemerintah agak berat dipenuhi oleh pelaku usaha, sehingga beberapa kelompok petani ikan tidak mau membuat Izin Usaha Perikanan” (Minggu, 14 April 2013).

KWS, seorang pengusaha perikanan menyatakan, “persyaratan adanya Nomor Pajak Wajib Pajak dan Bukti Setoran Pajak merupakan persyaratan yang memberatkan”, (Wawancara Minggu, 14 April 2013). SUP, seorang pengusaha perikanan lainnya menyatakan, “Akta Notaris perusahaan yang berubah atau turunan harus ada merupakan syarat yang memberatkan,” (Wawancara Senin, 15 April 2013), AS, tokoh masyarakat yang juga salah satu informan, menyatakan, “pengurusan Izin Usaha Perikanan kami lakukan secara perorangan, dengan alasan kalau menggunakan badan usaha, ada persyaratan yang cukup memberatkan, yaitu NPWP, Akta Notaris, Cek Lapangan, dan keterangan modal usaha,” (Senin, 15 April 2013).

Dari informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa kendala yang terjadi pada masyarakat dan pelaku usaha untuk tidak melakukan pembuatan Izin Usaha Perikanan adalah pelaku usaha yang bersifat badan usaha, karena keenggapan atau

ketidaktahuan tentang pentingnya NPWP, akta notaris, dan ketidakinginan orang lain tahu tentang berapa jumlah modal usahanya.

Hal tersebut dibenarkan oleh Kepala Bidang Tangkap Perikanan, “belum adanya ruang khusus atau loket khusus pengurusan Izin Usaha Perikanan dan perangkat komputer memang menjadi salah satu kendala dalam mempercepat penyelesaian pengajuan Izin Usaha Perikanan”, (Wawancara, 17 April 2013). Lebih lanjut Kepala Bidang, menyatakan bahwa, “belum adanya loket khusus dan perangkat computer dan printer, tidak akan mengurangi tanggung jawab kami dalam menyelesaikan berkas pengusulan surat izin dari pemohon”, (Wawancara, 17 April 2013).

Lebih lanjut Kepala Bidang Perikanan Tangkap mengungkapkan bahwa “dalam pendistribusian IUP tidak jarang belum sampai kepada target dikarenakan susah bertemu dengan pelaku target pembuat IUP sehingga penyebarluasan informasi mengenai IUP berupa sosialisasi belum dapat dilaksanakan, hal ini disebabkan setiap subuh rata-rata nelayan melaut sehingga susah untuk mengumpulkan mereka”.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa permasalahan aparaturnya pemerintah yang dalam hal ini kekurangan petugas dan sarana prasarana di Dinas Kelautan dan Perikanan tidak menjadikan tanggung jawab dari instansi tersebut lalai dan menelantarkan berkas pengusulan surat izin perikanan dari masyarakat dan pelaku usaha, tetapi tetap memproses dan melanjutkan pengusulan surat izin usaha perikanan tersebut.

Selanjutnya, menanggapi adanya keluhan dan keberatan dari masyarakat dan pelaku usaha perikanan terhadap syarat pengajuan surat izin usaha perikanan, Kepala Bidang Tangkap Perikanan menyatakan, bahwa:

“Pengajuan Izin Usaha Perikanan ditunda dan tidak akan diproses lebih lanjut, jika kelengkapan berkas tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan berkas yang tidak diproses kebanyakan berasal dari kelompok tani yang berbentuk badan usaha, dikarenakan pajak macet, akta notaris tidak diperpanjang, dan tidak mengisi modal usaha”. (Wawancara, Rabu, 17 April 2013).

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat dan pelaku usaha yang mengajukan Ijin Usaha Perikanan, Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara selalu berbenah diri baik dari segi administrasi, sarana prasarana maupun aparturnya.

Segi administrasi, akan melakukan pembenahan yang berkaitan dengan kearsipan, tata surat menyurat, informasi, prosedur, sampai kepada terbitnya Izin Usaha Perikanan, serta mengusulkan penambahan aparatur baik yang PNS maupun Non-PNS kepada Bupati Sukamara, agar terciptanya pelayanan yang cepat, rapi dan teradministrasi secara baik dan teratur.

Segi sarana prasarana, akan melakukan penambahan sarana prasarana, baik pembuatan loket khusus, pengadaan perangkat komputer lengkap dan meubelair, agar terciptanya pelayanan yang cepat, tepat dan prima.

Keterkaitan dengan belum dipahaminya secara menyeluruh tentang Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2004, Dinas akan melaksanakan sosialisasi baik secara langsung maupun menggunakan media lainya dalam bentuk spanduk, baleho, koran, radio dan berkoordinasi dengan instansi terkait.

Hal tersebut tercermin dari wawancara dengan Kepala Bidang pada hari Jum'at, 19 April 2013, bahwa, “kami akan selalu melakukan berbagai perubahan dan pembenahan dalam rangka peningkatan pelayanan pembuatan Izin Usaha Perikanan kepada masyarakat dan pelaku usaha perikanan, baik dari sisi administrasi, sarana prasarana penunjang dan aparatur di dalamnya dan akan selalu melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha tentang Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2004 secara lebih baik lagi”

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Pelayanan Izin Usaha Perikanan yang dilakukan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara termasuk kategori cukup baik, karena memenuhi kriteria: adanya kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan pemerataan, serta ketepatan waktu.
2. Kendala dalam Pelayanan terhadap Izin Usaha Perikanan dari Aparatur Pemerintah belum adanya sosialisasi, Sarana Prasarana belum adanya komputer, printer dan mebeleur khusus, Masyarakat belum sadar pentingnya memiliki IUP, NPWP/Pajak tidak terbayarkan, akta notaris tidak diperpanjang, tidak mengisi modal usaha, wilayah yang luas serta jarak yang jauh.

B. Saran

1. Agar Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara untuk mempertahankan kualitas pelayanan dengan melakukan berbagai inovasi dengan bekerjasama dengan pihak Kecamatan, mensosialisasikan tentang pentingnya IUP demi keamanan dalam berusaha serta mengurus sendiri IUP.
2. Untuk peneliti yang akan datang, agar permasalahan tidak hanya kepada prosedur pelayanan izin usaha perikanan saja, tetapi dilanjutkan kepada outcome yang diperoleh masyarakat atau pelaku usaha perikanan terhadap Izin Usaha Perikanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Mufiz. (2003). Materi Pokok Pengantar Administrasi Negara, Jakarta : Karunika, Universitas Terbuka.
- Arto, A. Mukti. (2001) Konsepsi Ideal Mahkamah Agung, Redefinisi Peran dan Fungsi Mahkamah Agung untuk Membangun Indonesia Baru, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Bagir Manan. (1990). Hubungan Antara Pusat dan Daerah Berdasarkan Asas Desentralisasi Menurut UUD 1945, disertasi, Bandung : UNPAD.
- Bintoro Tjokroamidjojo. (1987). Pengantar Administrasi Pemerintah, Jakarta : LP3ES.
- Didi Marzuki (Editor). (2006). Bekerja Demi Rakyat : Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik, Komunal, Jakarta.
- Dunn, W. (2003). Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Yogyakarta, Gajah Mada Universitas Press.
- Filina Baeha. (2010). Implementasi Pelayanan Publik Bidang Izin Usaha Perikanan dan Penangkapan Ikan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam Pengelolaan Sumberdaya Berkelanjutan Kabupaten Nias.
- Gibson dkk. (1991). Organisasi Perilaku Struktur dan Proses, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Gwendolen M. Carter & John H. Herz. (1982). Peranan Pemerintah dalam Masyarakat Masa Kini, (vide) Miriam Budiardjo (editopr), Masalah Kenegaraan, Jakarta : Gramedia.
- H.A.S. Natabaya. (2001). Penegakan Supremasi Hukum, Majalah Hukum Nasional Edisi No. 1-2001, Jakarta : BPHN.
- Hessel Nogi & S. Tangkisan. (2005). Manajemen Publik, Jakarta : Grasindo.
- Imam Munawir. (1985). Azas-azas Kepemimpinan dalam Islam, Surabaya: Usaha Nasional, Tanpa Tahun Kirdi Dipoyudo, Keadilan Sosial, Jakarta : Rajawali Pers.
- James E. Anderson. (1975). *Public Policy-Making, New York, Preager.*
- Joko, A. (2007). Kajian *Learning Organization* pada Organisasi Publik. Jurnal Organisasi dan Manajemen. V (3). 1-9.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Lembaga Pemerintah Kabupaten Sukamara Tahun 2007 Mariam Budiardjo. (1986). Dasar-Dasar Ilmu Politik, Jakarta : Gramedia.

- Lembaga Administrasi Negara RI. (2005). SANKRI, Buku III – Landasan dan pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara, Jakarta, LAN.
- Miftah Thoha. (2003). Birokrasi dan Politik di Indonesia, Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Miftah Thoha. (1983). Manajemen Pemerintah Daerah Tingkat II. Jakarta : Rajawali Pres.
- Miles Mathew & Huberman Michael A. (1984). *Qualitative Data Analisis, A Soureccbook of New Methods*, Sage Publication, Beverly Hill, London.
- Miriam Budiarto. (1986). Dasar-Dasar Ilmu Politik, Jakarta : Gramedia.
- Moenir. (2001). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Rineka Cipta.
- Moleong, L. J. (2000). Metode Penelitian Kualitatif, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Pamudji. (1985). Ekologi Administrasi Negara, Jakarta : Bina Aksara.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sukamara Nomor 24 Tahun 2004 tentang Izin Usaha Perikanan, Sukamara, 2004.
- Pulkinen, L. (1996). *Female and Male Personality Styles : a Typological and Development Analysis*. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 70, June, pp.1288-1306.
- Pustaka Yustitia. (2007). Amandemen Undang-Undang Dasar 1945, Perubahan Pertama, Kedua, Ketiga dan Keempat (dalam satu naskah) Data Wilayah Administrasi 33 Propinsi, 349 Kabupaten dan 91 Kota di Seluruh Indonesia, Jakarta : PT. Buku Kita.
- Riswandi. (2009). Evaluasi Pelayanan Perizinan Terpadu oleh Badan Pelayanan Terpadu (BPPT) Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 di Kota Tanjung Pinang.
- Ronny Hanitijo Soemitro. (1998). Politik, Kekuasaan, dan Hukum, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sanusi Has. (1976). Pengantar Penologi, Medan : Monore.
- Satjipto Rahardjo. (2000). Ilmu Hukum, Bandung : Citra Aditya, Bakti.
- SF Marbun & Mahfud MD (2006). Pokok-pokok Hukum Administrasi Negara, Yogyakarta : Liberty.
- SF Marbun. (2003). Peradilan Administrasi dan Upaya Administratif di Indonesia, Yogyakarta : I Pres.

- Soeharjo. (1994). Ilmu Negara, Semarang : dahara prize, Yogyakarta : Liberty.
- Soejono Soekanto & Sri Mamuji. (1998). Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat, Cetakan Ke II. Jakarta : Rajawali.
- Soerjono Soekanto. (1983). Beberapa Aspek *Socio Yuridis* Masyarakat, Bandung : Alumni.
- Sondang P. Siagian. (2000). Administrasi Pemerintah, Jakarta : Bumi Aksara.
- _____. (1997). Filsafat Administrasi, Jakarta : Gunung Agung.
- Sutarto. (1998). Dasar-Dasar Organisasi, Yogyakarta : Gadjahmada University Pers.
- Syarif Hidayat. (2000). "Persoalan Mendasar Implementasi Otonomi Daerah", Harian Umum "Media Indonesia" tanggal 23 Februari 2000. Jakarta.
- Tjiptono, F. (1995). Strategi Pemasaran . Jogjakarta. Andi Offset.
- Tjokrowinoto & Moeljarto. (1999). Pemerintah Dilema dan Tantangan, Yogyakarta : Tiara Wacana.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Viktor A Thompson. (1961). *Modern Organization*, New York : Alfred A. Knoff.
- Wahjono & Padmo. (1986). Indonesia Negara Berdasar Atas Hukum, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Warsito Utomo. (1997). Peranan dan Strategi Peningkatan dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 1.
- Widodo, Joko, Dr. M.S. (cetakan kedua, 2008). Analisis Kebijakan Publik (Konsep, dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik). Malang, Bayumedia Publishing.

LAMPIKAN

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 2. Data Perizinan Bidang Perikanan

**DATA PERIZINAN BIDANG PERIKANAN DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN SUKAMARA PER TAHUN 2011**

No	TANGGAL	NAMA PEMILIK IZIN	NOMOR				TAHUN	KET
			SIUP	SPI	SIPI	SILI		
1.	08-Jan-07	H. MARKANI	523.3/1/1/2007.K	523.3/1-01/SPI/1/2007.K	-	-	2007	
2.	10-Jul-07	M.NOOR	523.3/6/VII/2007.K	523.3/2-01/SPI/VII/2007.K	-	-	2007	
3.	01-Jan-08	H. MARKANI	523.3/1/1/2008.K	523.3/1-01/SPI/1/2008.K	-	-	2008	
4.	10-Jul-08	M.NOOR	523.3/4/VII/2008.K	523.3/2-01/SPI/VII/2008.K	-	-	2008	
5.	11-Jan-09	H. MARKANI	523.3/1/1/2009.K	523.3/1-01/SPI/1/2009.K	-	-	2009	
6.	09-Jun-09	AWAT	523.3/4/VI/2009.K	523.3/2-01/SPI/VI/2009.K	-	-	2009	
7.	09-Jun-09	SWANTO SALEH	523.3/5/VI/2009.K	523.3/3-01/SPI/VI/2009.K	-	-	2009	
8.	09-Jun-09	SARIDIN	523.3/6/VI/2009.K	523.3/4-01/SPI/VI/2009.K	-	-	2009	
9.	09-Jun-09	JONO	523.3/7/VI/2009.K	523.3/5-01/SPI/VI/2009.K	-	-	2009	
10.	09-Jun-09	TIONG BENG	523.3/8/VI/2009.K	523.3/6-01/SPI/VI/2009.K	-	-	2009	
11.	09-Jun-09	KUI HWA	523.3/9/VI/2009.K	523.3/7-01/SPI/VI/2009.K	-	-	2009	
12.	09-Jun-09	SIN UN	523.3/10/VI/2009.K	523.3/8-01/SPI/VI/2009.K	-	-	2009	
13.	09-Jun-09	LIM PENG SENG	523.3/11/VI/2009.K	523.3/9-01/SPI/VI/2009.K	-	-	2009	
14.	09-Jun-09	GUNAWAN MBA.	523.3/12/VI/2009.K	523.3/10-01/SPI/VI/2009.K	-	-	2009	
15.	09-Jun-09	H. SARONI	523.3/13/VI/2009.K	523.3/11-01/SPI/VI/2009.K	-	-	2009	
16.	09-Jun-09	M. MUSTHOFA	523.3/14/VI/2009.K	523.3/12-01/SPI/VI/2009.K	-	-	2009	
17.	28-Nop-09	JONO	523.3/15/XI/2009.K	523.3/13-01/SPI/XI/2009.K	-	-	2009	
18.	28-Nop-09	LU KIM	523.3/16/XI/2009.K	523.3/14-01/SPI/XI/2009.K	-	-	2009	

19.	28-Nop-09	KWE AH SUAN	523.3/17/XI/2009.K	523.3/15-01/SPI/XI/2009.K	-	-	2009	
20.	28-Nop-09	A. HONG	523.3/18/XI/2009.K	523.3/16-01/SPI/XI/2009.K	-	-	2009	
21.	28-Nop-09	TIU JAU TJONG	523.3/19/XI/2009.K	523.3/17-01/SPI/XI/2009.K	-	-	2009	
22.	28-Nop-09	SUPRIADI	523.3/20/XI/2009.K	523.3/18-01/SPI/XI/2009.K	-	-	2009	
23.	28-Nop-09	LE TJOE	523.3/21/XI/2009.K	523.3/19-01/SPI/XI/2009.K	-	-	2009	
24.	28-Nop-09	TOK TJIE	523.3/22/XI/2009.K	523.3/20-01/SPI/XI/2009.K	-	-	2009	
25.	28-Nop-09	KEK HOK SUN	523.3/23/XI/2009.K	523.3/21-01/SPI/XI/2009.K	-	-	2009	
26.	28-Nop-09	ABDUL GANI	523.3/24/XI/2009.K	523.3/22-01/SPI/XI/2009.K	-	-	2009	
27.	28-Nop-09	LENG KIAW	523.3/25/XI/2009.K	523.3/23-01/SPI/XI/2009.K	-	-	2009	
28.	12-Apr-10	H. MARKANI	523.3/3/IV/2010.K	523.3/1-01/SPI/IV/2010.K	-	-	2010	
29.	26-Apr-10	SITI RAHMAWITA	523.3/4/IV/2010.K	-	-	523.3/3-03/SILI/IV/2010.K	2010	
30.	26-Apr-10	SAUNAH	523.3/5/IV/2010.K	-	-	523.3/4-03/SILI/IV/2010.K	2010	
31.	26-Apr-10	M. ERSAN	523.3/6/IV/2010.K	-	-	523.3/5-03/SILI/IV/2010.K	2010	
32.	17-Mei-10	SITI MASRAH	523.3/7/V/2010.K	-	-	523.3/6-03/SILI/V/2010.K	2010	
33.	16-Mei-10	MASDANIAH	523.3/8/V/2010.K	-	-	523.3/7-03/SILI/V/2010.K	2010	
34.	16-Mei-10	YUSRAN	523.3/9/V/2010.K	-	-	523.3/8-03/SILI/V/2010.K	2010	
35.	18-Jul-10	ASMAD BARATA	523.3/10/VII/2010.K	-	523.3/1-02/SIPI/VII/2010.K	-	2010	
36.	04-Feb-11	LIM PENG SENG	523.3/01/II/2011.K	523.3/01-01/SPI/II/2011.K	-	-	2011	
37.	04-Feb-11	LU KIM	523.3/02/II/2011.K	523.3/02-01/SPI/II/2011.K	-	-	2011	
38.	04-Feb-11	HARTONO WIJAYA	523.3/03/II/2011.K	523.3/03-01/SPI/II/2011.K	-	-	2011	
39.	04-Feb-11	ROSNi	523.3/04/II/2011.K	523.3/04-01/SPI/II/2011.K	-	-	2011	
40.	04-Feb-11	A HONG	523.3/05/II/2011.K	523.3/05-01/SPI/II/2011.K	-	-	2011	
41.	04-Feb-11	H.MARKANI	523.3/06/II/2011.K	523.3/06-01/SPI/II/2011.K	-	-	2011	

Sumber : Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara

Lampiran 3. Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2004 tentang Izin Usaha Perikanan

**PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN**

Jl. Setya Yakin No.21 Telp/Fax. (0531) 26110 Sukamara 747172

UNIVERSITAS TERBUKA

**PERATURAN DAERAH
TENTANG IZIN USAHA PERIKANAN**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN
SUKAMARA
NOMOR : 24 TAHUN 2004
TENTANG
IZIN USAHA PERIKANAN**

UNIVERSITAS TERBUKA

**PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN**

Jl. Setya Yakin No.21 Telp/Fax. (0531) 26110 Sukamara
747772



PEMERINTAH KABUPATEN SUKAMARA
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SUKAMARA

Nomor : 24 Tahun 2004

TENTANG

IIZIN USAHA PERIKANAN

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka menunjang pembangunan di sektor perikanan yang berdayaguna dan berhasil guna, khususnya di bidang usaha perikanan, perluasan kesempatan kerja, peningkatan taraf hidup bagi nelayan dan petani ikan seerta terbinanya kelestarian sumberdaya ikan dan pembinaan serta perlindungan terhadap nelayan dan petani ikan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a di atas, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Perizinan Usaha Perikanan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Tahun 1981 Nomor 76 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3209);
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1985 tentang Perikanan (Lembaran Negara Tahun 1985 Nomor 46 ; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3037);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pokok Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 68, Tambahan lembaran Negara Nomor 3699);
5. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3839);
6. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Negara Antara Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3848);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Kitab Undang – Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Tahun 1983 Nomor 36 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3528);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1990 tentang Usaha Perikanan (Lembaran Negara RI Tahun 1990 Nomor 19), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 1993 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1990);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2000 tentang Kepelautan (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 13, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3929);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah dan kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Nomor 3952);
12. Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 1999 tentang Teknik Penyusunan Peraturan Perundang-Unangan dan Bentuk Undang-Undang, Rancangan Peraturan Pemerintah dan Rancangan Keputusan Presiden;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah;
14. Keputusan Menteri Eksplorasi Laut dan Perikanan Nomor 45 Tahun 2000 tentang Perizinan Usaha Perikanan.

Dengan Persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

KABUPATEN SUKAMARA

MEMUTUSKAN ;

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH KABUPATEN SUKAMARA
TENTANG IZIN USAHA PERIKANAN.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan ;

1. Daerah adalah Kabupaten Sukamara ;
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati beserta perangkat Daerah Otonom yang lain sebagai Badan Eksekutif Daerah ;

3. Bupati adalah Bupati Sukamara ;
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sukamara yang selanjutnya disebut DPRD adalah Badan Legislatif Daerah ;
5. Dinas Kelautan dan Perikanan Daerah adalah Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara ;
6. Dinas Pendapatan Daerah adalah Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sukamara ;
7. Usaha perikanan adalah semua usaha atau kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya ikan seperti penangkapan, pembudidayaan, penyimpan, mengedarkan, mengawetkan, pembenihan, pengolahan, pengalengan ikan dan atau biota lainnya yang bertujuan untuk komersial ;
8. Sumber daya ikan adalah semua jenis ikan termasuk biota perairan lainnya ;
9. Sarana produksi adalah peralatan dan bahan yang digunakan untuk menunjang usaha perikanan meliputi kapal, alat tangkap, jaring apung, tambak, benih, pakan ikan, pupuk, obat-obatan dan peralatan lain yang di pergunakan dalam proses produksi ;
10. Perusahaan perikanan adalah perusahaan yang didirikan khusus untuk melakukan usaha perikanan yang dilakukan oleh perorangan atau Badan Hukum di perairan Kabupaten Sukamara ;
11. Pengusaha perikanan adalah semua pengusaha baik perorang, badan hukum yang melakukan kegiatan usaha perikanan ;
12. Usaha penangkapan ikan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh ikan di perairan dalam keadaan tidak di budidayakan dengan alat-alat atau cara apapun, termasuk kegiatan yang menggunakan kapal untuk memuat, menyimpan, mengolah, mendinginkan, mengawetkan, dan mengangkut untuk tujuan komersial ;
13. Hasil perikanan adalah segala jenis ikan termasuk biota perairan lainnya yang dapat ditangani atau diolah untuk dijadikan produk akhir yang dapat dimanfaatkan sebagai keperluan manusia dan keperluan bahan industri ;
14. Usaha budidaya ikan dan non ikan adalah kegiatan untuk memelihara, membesarkan dan atau membiakkan ikan dan memanen hasilnya dengan alat atau cara apapun termasuk menyimpan, mendinginkan atau mengawetkan untuk tujuan komersial ;
15. Biota non ikan lainnya adalah biota selain ikan yang termasuk hasil perikanan meliputi udang, katak, rumput laut, kepiting/rajungan, kura-kura, kerang-kerangan, ubur-ubur, penyu (labi-labi) dan sejenisnya ;

16. Usaha industri ikan adalah usaha pengolahan, pengawetan ikan, dan hasil perikanan lainnya yang dilaksanakan oleh perorangan atau badan hukum untuk tujuan komersial ;
17. Perdagangan/pemasaran ikan adalah usaha untuk memasarkan ikan hasil perikanan dalam keadaan segar/hidup/olahan baik yang masuk atau keluar daerah ;
18. Nelayan adalah orang yang mata pencariannya melakukan penangkapan ikan ;
19. Petani ikan adalah orang yang pencariannya melakukan pembudidayaan ikan ;
20. Alat penangkapan ikan adalah sarana dan perlengkapan atau benda-benda lainnya yang digunakan untuk menangkap ikan ;
21. Izin usaha perikanan selanjutnya disebut IUP adalah izin tertulis yang dikeluarkan oleh Kepala Daerah yang harus dimiliki pengusaha perikanan baik perorangan atau badan hukum ;
22. Kapal perikanan adalah kapal atau perahu atau alat apung lainnya yang digunakan untuk melakukan penangkapan ikan, survey dan eksplorasi perikanan ;
23. Surat penangkapan ikan selanjutnya disebut SPI adalah izin tertulis yang dikeluarkan oleh Kepala Daerah yang harus dimiliki setiap kapal perikanan berbendera kebangsaan Indonesia yang melakukan kegiatan penangkapan, memuat, mengangkut dan mengawetkan di wilayah perairan Kabupaten Sukamara ;
24. Badan usaha suatu bentuk badan usaha baik perorangan ataupun Badan Hukum yang meliputi Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Comanditer (CV) dan perseroan lainnya baik milik pemerintah maupun swasta, persekutuan/perkumpulan, kongsi, koperasi, yayasan atau organisasi, lembaga dan bentuk Badan Usaha lain yang kegiatannya sebagai pengusaha perikanan ;
25. Penyidik adalah pejabat Polisi Negara Republik Indonesia atau Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu yang diberi wewenang khusus oleh Undang-Undang untuk melakukan penyidikan ;
26. Pejabat yang ditunjuk adalah Pegawai Negeri yang diberi tugas tertentu sesuai Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku ;
27. Penyidikan adalah serangkaian tindakan penyidikan dalam hal dan serta mengumpulkan bukti, yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana yang terjadi dan guna menentukan tersangkanya ;

BAB II

WEWENANG DAN TATA CARA PEMBERIAN IZIN USAHA PERIKANAN

Pasal 2

- (1). Setiap usaha perikanan, yang dilakukan oleh perorangan atau Badan Usaha baik milik pemerintah maupun swasta yang bertujuan komersial wajib memiliki Izin Usaha Perikanan (IUP) dari Bupati.
- (2). Usaha perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini adalah :
 - a. Usaha Penangkapan ikan baik di perairan umum maupun di perairan laut.
 - b. Usaha pengangkutan, pengumpulan/penampungan dan pengolahan hasil perikanan.
 - c. Usaha pembudidayaan ikan, non ikan di perairan umum, payau dan laut.
- (3). Setiap usaha penangkapan ikan termasuk kegiatan pengangkutan, pengumpulan/ penampungan, pengolahan hasil perikanan yang menggunakan kapal perikanan, selain wajib memiliki Izin Usaha Perikanan (IUP) juga harus dilengkapi dengan Surat Izin Penangkapan Ikan (SPI), atau Surat Izin Pengumpulan Ikan (SIPI) atau Surat Izin Pengolahan Ikan (SILI) dari Bupati.

Pasal 3

- (1). Guna kelancaran pelaksanaan pemberian IUP, SPI, SIPI dan SILI sebagaimana dimaksud dalam pasal (2) Bupati dapat melimpahkan wewenang pemberian izin dimaksud kepada Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara.
- (2). Bentuk format IUP, SPI, SIPI, dan SILI ditetapkan oleh Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara.

Pasal 4

- (1). Untuk memperoleh IUP, SPI, SIPI dan SILI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 pihak yang berkepentingan harus mengajukan permohonan secara tertulis di atas kertas bermaterai yang cukup kepada Bupati melalui Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara.
- (2). Surat permohonan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) pasal ini ditetapkan sebagai berikut :
 - a. Permohonan Izin Usaha perikanan harus memuat keterangan tentang :
 1. Nama dan Alamat pemohon.
 2. Jenis Usaha

3. Daerah Usaha
 4. Jenis dan Jumlah alat yang dipergunakan
 5. Type dan jumlah kapal
 6. Pangkalan pendaratan (basis)
 7. Kesanggupan untuk mentaati peraturan dan ketentuan yang berlaku serta syarat-syarat yang tercantum dalam surat izin
 8. Luas areal (Khusus untuk Budidaya)
- b. Permohonan SPI harus memuat keterangan tentang :
1. Nama dan tanda selar kapal
 2. Ukuran Kapal
 3. Kekuatan Mesin
 4. Jumlah ukuran alat yang dipergunakan
 5. Status Kapal
 6. Jumlah Anak Buah Kapal
 7. Surat ukur dan sertifikat kesempurnaan kapal
- (3). Apabila permohonan IUP sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) huruf a merupakan Badan Hukum, maka surat permohonan harus dilengkapi lagi dengan :
1. Nama Pemimpin Perusahaan
 2. NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
 3. Alamat Perusahaan
 4. Keterangan Tentang Modal Usaha
 5. Keterangan Tentang Tenaga Kerja
 6. Copy Akta Notaris
 7. Keterangan tentang fiskal yang berlaku
 8. Dokumen Study Kelayakan Rencana Usaha
 9. Analisa Dampak Lingkungan (AMDAL) bagi usaha perikanan yang wajib AMDAL, Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL) bagi usaha perikanan yang tidak wajib AMDAL sesuai peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Pasal 5

- (1). IUP berlaku selama perusahaan masih menjalankan kegiatannya.
- (2). SPI, SIPI, dan SILI berlaku untuk jangka waktu 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang lagi.
- (3). Permohonan untuk perpanjangan SPI, SIPI dan SILI diajukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sebelum masa berakhirnya SPI, SIPI dan SILI dimaksud.

Pasal 6

Bupati berhak mengeluarkan SPI untuk kapal berukuran maksimal 5 (lima) Gross Tonage (GT) dengan ukuran panjang keseluruhan maksimal 12 meter dan berpangkalan di daerah Kabupaten Sukamara.

Pasal 7

- (1). Jumlah kapal perikanan yang diizinkan untuk dimiliki perorangan sebanyak-banyaknya 10 (sepuluh) buah.
- (2). Jumlah kapal perikanan yang diizinkan untuk dimiliki setiap Badan Hukum sebanyak-banyaknya 25 (dua puluh lima) buah.
- (3). Usaha budidaya yang diizinkan untuk dimiliki perorangan sebanyak-banyaknya 10 (sepuluh) unit.
- (4). Usaha budidaya yang diizinkan untuk dimiliki setiap Badan Hukum sebanyak-banyaknya 50 (lima puluh) unit.

Pasal 8

- (1). IUP dan SPI atau SIPI atau SILI harus dibawa oleh pemegang izin pada setiap melakukan usaha perikanan, dan wajib diperlihatkan kepada yang berwenang apabila sewaktu-waktu diperlukan atau sedang dilakukan pemeriksaan.
- (2). Asli SPI atau SIPI atau SILI harus dibawa pada kapal perikanan sedangkan IUP dapat dibawa foto copy yang telah disahkan oleh Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara.
- (3). IUP dan SPI atau SIPI atau SILI dapat dipindah tangankan kepada orang lain dengan persetujuan tertulis dari pemberi izin.

Pasal 9

- (1). IUP dan SPI, SIPI atau SILI berakhir karena :
 - a. Dikembalikan oleh pemegang izin kepada yang berwenang.
 - b. Perusahaan yang bersangkutan jatuh pailit
 - c. Perusahaan yang bersangkutan menghentikan usahanya.
 - d. Dicabut oleh pemberi izin karena :
 1. Syarat-syarat yang diatur dalam peraturan daerah ini tidak ditaati/dilaksanakan oleh pemegang izin.
 2. Berdasarkan pertimbangan tertentu yang berhubungan dengan keamanan, kepentingan umum, ketertiban masyarakat nelayan serta pembinaan kelestarian sumber hayati pada perairan umum dalam daerah.

3. Melakukan perluasan usaha tanpa persetujuan tertulis dari pemberi izin.

Pasal 10

Usaha perikanan yang tidak memerlukan IUP meliputi :

- (1). Penangkapan ikan berskala kecil yang bertujuan untuk memenuhi konsumsi sendiri dengan menggunakan perahu atau kapal bermesin dengan ukuran kurang dari 0,5 ton serta menggunakan alat penangkap ikan yang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
- (2). Penangkapan ikan untuk tujuan Olah Raga, Hiburan dan Pariwisata.
- (3). Penangkapan ikan untuk kegiatan penelitian yang hanya dapat dilakukan setelah mendapat persetujuan dari Bupati.
- (4). Pembudidaya ikan dalam Kolam dengan jumlah luas kurang dari 1000 m².
- (5). Pembudidaya ikan atau biota lainnya di air payau atau tambak dengan luas kurang dari 0,5 Ha.
- (6). Pembudidaya ikan atau biota lainnya dengan menggunakan Karamba atau Jaring Apung dengan padat penebaran benih kurang dari 2000 ekor.

BAB III

KETENTUAN BIAYA

Pasal 11

- (1). Untuk setiap pemberian izin sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 peraturan daerah ini dikenakan biaya atau pungutan.
- (2). Besarnya biaya atau pungutan sebagaimana dimaksud ayat (1) pasal ini adalah sebagai berikut :

a.	Usaha penangkapan ikan dengan menggunakan alat tangkap :	
1.	Payang, Jaring Trammel Net, Gill Net, Sungkur dan sejenisnya, per unit kapal/tahun	Rp. 75.000,-
2.	Pancing dan sejenisnya per unit kapal/tahun	Rp. 50.000,-
b.	Usaha Perikanan :	
1.	Pembenihan ikan sungai/laut per tahun	Rp. 50.000,-
2.	Pembenihan non ikan per tahun	Rp. 75.000,-
3.	Pembenihan udang per tahun	Rp. 75.000,-
c.	Usaha Pengolahan Ikan :	
1.	Pengolahan Tradisional per tahun	Rp. 50.000,-
2.	Industri perikanan per tahun	Rp. 100.000,-
d.	Usaha pengumpulan/perdagangan/pemasaran ikan :	
1.	Ikan hidup/segar, ikan olahan per tahun	Rp. 100.000,-
e.	Usaha hudidaya ikan dan biota lainnya di tambak :	
1.	Luas lahan di atas 0,5 Ha s/d 1 Ha per tahun	Rp. 50.000,-
2.	Luas lahan di atas 1 Ha s/d 3 Ha per tahun	Rp. 75.000,-
3.	Luas lahan diatas 3 Ha s/d 5 Ha per tahun	Rp. 100.000,-
4.	Luas lahan diatas 5 Ha per tahun	Rp. 150.000,-
f.	Usaha Budidaya ikan di kolam :	
1.	Luas lahan diatas 1.000 m ² s/d 5.000 m ² per tahun	Rp. 50.000,-
2.	Luas lahan diatas 5.000 m ² s/d 10.000 m ² per tahun	Rp. 75.000,-
3.	Luas lahan diatas 10.000 m ² s/d per tahun	Rp. 100.000,-
g.	Usaha budidaya ikan dan biota lainnya di karamba/jaring apung atau sejenisnya	
1.	Padat pennebaran benih diatas 2.000 ekor s/d 5.000 ekor per tahun	Rp. 50.000,-
2.	Padat pennebaran benih diatas 5.000 ekor s/d 10.000 ekor per tahun	Rp. 75.000,-
3.	Padat pennebaran benih diatas 10.000 ekor per tahun	Rp. 100.000,-
h.	Usaha budidaya rumput laut dan sejenisnya dengan luas rakit usaha diatas 100 m ² Per tahun	Rp. 50.000,-
i.	Usaha budidaya kerang-kerangan, kepiting dan sejenisnya dengan padat pennebaran diatas 1.000 ekor per tahun	Rp. 50.000,-

BAB IV

KETENTUAN OPERASIONAL KAPAL DAN ALAT PENANGKAP IKAN

Pasal 12

- (1). Kapal penangkap ikan, kapal pengumpul dan kapal pengangkut ikan yang telah mendapat surat izin usaha sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (3) dalam melakukan kegiatannya dilaut baik siang hari maupun malam hari, wajib memasang tanda – tanda yang ditentukan, sehingga kapal perikanan dapat dibedakan dengan kapal-kapal Niaga lainnya yang sedang berlayar maupun berlabuh.

- (2). Semua jenis alat penangkapan ikan yang dipasang/dioperasikan dilaut, pada siang hari maupun malam hari harus memasang tanda-tanda tertentu yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak tertentu.

BAB V

JALUR PENANGKAPAN IKAN

Pasal 13

Jalur penangkapan ikan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Sukamara, ditetapkan sebagai berikut :

Perairan pantai yang diukur dari permukaan air laut pada surut terendah sampai dengan 4 (empat) mil laut.

Pasal 14

Penggunaan kapal perikanan dan alat penangkapan ikan ditetapkan sebagai berikut :

1. Kapal Penangkapan Ikan
 1. Diperbolehkan untuk kapal berukuran maksimal 5 (lima) Gross Tonnage dengan ukuran panjang keseluruhan maksimal 12 meter.
 2. Setiap kapal perikanan yang digunakan untuk penangkapan ikan wajib diberi tanda pengenal dengan mengecet minimal 1/4 (seper empat) lambung kiri dan kanan :
 - a. Dengan warna putih bagi kapal penangkap ikan yang dioperasikan diperairan sampai dengan 3 (tiga) mil laut.
 - b. Dengan warna merah bagi kapal penangkapan ikan yang dioperasikan di perairan 3 (tiga) Mil sampai dengan 4 (empat) mil laut.
2. Alat Penangkapan Ikan
 - a. Alat penangkapan ikan yang diperbolehkan untuk digunakan/dioperasikan sampai batas 3 (tiga) mil laut, yaitu alat penangkapan ikan yang sifatnya menetap dan alat penangkapan ikan yang tidak menetap tetapi tidak dimodifikasi.
 - b. Alat penangkapan ikan yang diperbolehkan untuk digunakan/dioperasikan dari 3 (tiga) mil sampai 4 (empat) mil laut, yaitu alat penangkapan ikan tidak menetap yang dimodifikasi dan atau Pukat Cincin (*Purse Seine*) berukuran panjang maksimal 150 m atau Jaring Insang Hanyut (*Drift Gill Net*) ukuran panjang maksimal 1000 m.

BAB VI

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 15

- (1). Mereka yang terdaftar dan mendapatkan izin usaha akan memperoleh bimbingan, pembinaan dan pengawasan dari pemerintah.
- (2). Guna menunjang kegiatan sebagaimana dimaksud ayat (1) pasal ini, pemerintah daerah mengadakan penelitian, pembinaan, pendidikan, pelatihan, penyuluhan, pengadaan sarana dan prasarana serta pengujian mutu hasil perikanan.
- (3). Untuk menjamin terselenggaranya pemanfaatan sumberdaya ikan secara berdaya guna dan berhasil guna dilakukan perlindungan, pengendalian dan pengawasan sumberdaya ikan.
- (4). Pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan (2) pasal ini diatur lebih lanjut oleh kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk.

Pasal 16

Setiap nelayan yang bekerja pada kapal penangkapan ikan harus memenuhi syarat-syarat dan ketentuan sebagaimana yang diatur dalam peraturan per Undang-Undang yang berlaku.

BAB VII

LARANGAN

Pasal 17

Guna melindungi kelestarian sumberdaya ikan dan biota lainnya, dilarang melakukan kegiatan :

- a. Penangkapan ikan dengan menggunakan bahan peledak, bahan beracun, listrik dan Trawl alat tangkap yang mengancam kelestarian sumberdaya ikan yang dilarang oleh perundang-Undang yang berlaku ;
- b. Mengadakan penangkapan satwa seperti kura-kura, penyu, ikan arwana dan jenis biota lainnya yang dilindungi kelestariannya oleh ketentuan peraturan perundang-Undang yang berlaku kecuali untuk bahan penelitian setelah mendapat izin dari Bupati ;
- c. Mendirikan bangunan untuk tujuan penangkapan/budidaya ikan laut/sungai yang membahayakan dan mengganggu jalur pelayaran ;
- d. Memasukkan dan mengeluarkan ikan-ikan atau biota lainnya yang membahayakan kelestarian sumberdaya ikan dan benih-benihnya.

BAB VIII

KETENTUAN PIDANA

Pasal 18

- (1). Pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan dalam pasal 2, 5, 10, dan 12 peraturan daerah ini, diancam kurungan pidana paling lama 6 (enam) bulan atau denda sebanyak-banyaknya Rp. 5.000.000,- (Lima Juta Rupiah) dengan atau tidak merampas barang tertentu untuk disita/dimusnahkan, kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2). Tindak pidana sebagaimana dimaksud ayat (1) pasal ini adalah pelanggaran.

BAB IX

KETENTUAN PENYIDIKAN

Pasal 19

- (1). Selain pejabat penyidik Polisi Negara RI, pejabat Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) tertentu yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi peraturan daerah ini diberi wewenang khusus sebagai penyidik untuk melakukan penyidikan atas pelanggaran tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam peraturan daerah ini ;
- (2). Dalam melaksanakan tugas penyidik sebagaimana dimaksud ayat (1) berwenang :
 - a. Menerima laporan dan pengaduan dari seseorang tentang adanya tindak pidana ;
 - b. Melakukan tindakan pertama pada saat itu ditempat kejadian;
 - c. Memerintahkan berhenti seseorang tersangka dari perbuatannya dan memeriksa tanda pengenal dari tersangka ;
 - d. Pemeriksaan, penyitaan surat atau benda ;
 - e. Mengambil sidik jari dan memotret seorang tersangka ;
 - f. Memanggil seseorang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi ;
 - h. Menghentikan penyidikan dan khusus bagi penyidik Pegawai Negeri setelah mendapat petunjuk dari penyidik Polisi Negara RI, bahwa tidak terdapat cukup dan selanjutnya melalui penyidik Polisi Negara RI memberitahukan hal tersebut kepada penuntut umum, tersangka dan keluarganya ;
 - i. Mengadakan tindakan lain menurut hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- (3). Pejabat penyidik sebagaimana dimaksud ayat (1) membuat Berita Acara setiap tindakan tentang :
 - a. Pemeriksaan tersangka ;

- b. Pemasukan rumah ;
- c. Pengeledahan rumah/ tempat-tempat tertutup ;
- d. Penyitaan benda ;
- e. Pemeriksaan surat ;
- f. Pemeriksaan saksi ;
- g. Pemeriksaan ditempat kejadian dan mengirimkan langsung ke Pengadilan Negeri, khusus bagi Penyidik PNS melalui Penyidik Polisi Negara RI.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Dalam waktu 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Daerah ini kepada semua kegiatan usaha kelautan dan perikanan yang ada sebelumnya, wajib memenuhi segala ketentuan Peraturan daerah ini.

Pasal 21

Hal-hal yang belum diatur dalam peraturan Daerah ini, sepanjang mengenai pelaksanaannya diatur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.

Pasal 22

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Sukamara.

Ditetapkan di Sukamara
pada tanggal 27 Nopember 2004



Diundangkan di Sukamara
Pada tanggal 27 Nopember 2004



LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SUKAMARA
TAHUN 2004 NOMOR 98

KEPUTUSAN BUPATI SUKAMARA
NOMOR 24 TAHUN 2004

BUPATI SUKAMARA

SURAT IZIN USAHA PERIKANAN (IUP)

Nomor :

Setelah meneliti secara seksama atas syarat-syarat permohonan Izin Usaha di Bidang perikanan yang harus dipenuhi oleh Perusahaan/ Perorangan di Bawah ini, kami Kepala Dians Kelautan dan Perikanan Kabupaetn Sukamara berdasarkan keputusan Bupati Kabupaten Sukamara Nomor : Tanggal Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah kabupaten Sukamara Nomor dengan memperhatikan Surat Permohonan zin Usaha di Bidang perikanan dari Nomor Tanggal Serta Rekomendasi dari Dengan ini memberikan Izin Usaha Perikanan (IUP) Kepada :

1. Nama perusahaan/ Pemohon :
2. Alamat & Telpn Kantor Perusahaaa :
3. Nama Pimpinan Perusahaan :
4. Akte Pendirian Perusahaan : - Notaris :
- Nomor :
- Tanggal :
5. Jenis Usaha : a. Penangkapan :
- b. Pengumpul dan Pengangkutan :
- c. Pengolahan :
- d. Budidaya :
6. Daerah Usaha : a. Daerah Penangkapan :
(Sesuai SK Mentan Nomor 392/Kpts/IK 120/4/1999).
Jalur-jalur Penangkapan Ikan yang boleh Beroperasi di :
➤ Jalur Penangkapan I dibagi menjadi dua dengan tanda pengenal :
1. Warna Putih untuk lambung kiri dan kanan kapal perikanan tanpa motor dengan ukuran panjang tidak lebih dari 10 meter untuk 3 (tiga) mil laut.
2. Warna merah untuk lambung kiri dan kanan kapal perikanan bermotor tempel atau

bermotor dalam ukuran panjang maksimal 12 meter dan berukuran maksimal 5 GT untuk diluar 3 mil laut samapai dengan 6 mil laut.

➤ Jalur Penangkapan II dengan tanda pengenal Warna Oranye untuk lambung kiri dan kanan kapal perikanan diatas 60 GT sampai dengan 200 GT.

a. Daerah Pengumpulan dan Pengangkutan :

b. Daerah/ Lokasi Usaha Pengolahan :

c. Daerah/ Lokasi Usaha Budidaya :

d. Pelabuhan Pangkalan:
Pangkalan Pendaratan Ikan :

a. Bendera Indonesia.

Type : a. Jumlah Kapal : .. Buah

8. Kapal yang Dipergunakan

9. Alat yang Dipergunakan

10. Ketentuan yang harus dipenuhi :

- a. Dilarang menggunakan bahan peledak, bahan bercun dan bius.
- b. Apabila kapal-kapal milik perusahaan perikanan/ perorangan tersebut memerlukan berlabuh dipelabuhan yang termasuk kedalam Wilayah Administratif Pemerintah Propinsi yang lain, untuk keperluan pemasaran hasilnya atau untuk keperluan lain yang bukan kegiatan penangkapan ikan dan yang bersifat terus menerus, maka perusahaan/ perorangan yang bersangkutan harus terlebih dahulu melapor kepada Kepala Dinas Perikanan setempat yang terdekat di Propinsi tersebut diatas untuk mendapat persetujuan.
- c. Memberikan laporan tentang kegiatan usaha termasuk data produksi setiap tiga bulan sejak dikeluarkan IUP ini kepada Dinas Perikanan Propinsi/ kabupaten (Pemberi Izin) dan Dinas Perikanan Propinsiyang lain termasuk dalam bab b diatas.
- d. Masing-masing kapal yang dipergunakan harus dilengkapi dengan salinan/fotocopy IUP yang disyahkan oleh Dinas Perikanan Propinsi/ Kabupaten (Pemberi Izin).
- e. Penggunaan tanda pengenla Jalur Penangkapan I, II dan III harus segera dilaksanakan.

- f. Pelanggaran terhadap ketentuan yang ditetapkan, terutama Jalur Penangkapan Ikan, Alat Penangkapan Ikan serta Kapal Penangkapan dapat dikenakan pencabutan IUP an SPI atau pidana denda sebanyak-banyaknya Rp. 25.000.000,- (Dua Puluh Lima Juta Rupiah) sesuai pasal 27 Undang-undang no.9 Tahun 1985 tentang Perikanan dan pelanggaran terhadap ketentuan yang ditetapkan diatas dapat mengakibatkan dicabutnya, IUP, SPI, SIPI dan SILI.

11. Lain-lain :

Ditetapkan di Sukamara
Pada tanggal

An. BUPATI SUKAMARA
KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN

TEMBUSAN :

1. Yth. Bupati Sukamara di Sukamara
2. Yth. Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara
3. Yth. Syahbandar/ Kepala Pelabuhan
4. Yth.
5. Yth.

BUPATI SUKAMARA

Drs. H. NAWAWI MAHMUDA

Diundangkan di Sukamara
Pada tanggal

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SUKAMARA**

H. MUGENI, SH, MH

PERTELAAN ALAT PENANGKAPAN

JENIS ALAT SPESIFIKASI	LONG LINE	POLE & LINE	PUKAT PANTAI	GILL NET	JARING LAMPARA	JARING PAYANG	JARING MUR'AN	TRAWMEL NET	;
JUMLAH BASKET (Buah)									
JUMLAH PANCING / BASKET									
JUMLAH PANCING (Buah)									
PANJANG RIS ATAS (M)									
PANJANG RIS BAWAH (M)									
LEBAR MATA KANTONG (MM)									
PANJANG JARING PERPOTONG/ PICE (M)									
LEBAR JARING (M)									
LEBAR MATA JARING TERKECIL/ BAGIAN KANTONG (MM)									
PANJANG SAYAP (M)									
JUMLAH PIECE (Buah)									
**)									

KETERANGAN :

***) Untuk alat lain sebutkan spesifikasi alat yang penting.

TEMBUSAN :

1. Yth. Bupati Sukamara di Sukamara
2. Yth. Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara
3. Yth. Syahbandar/ Kepala Pelabuhan
4. Yth.
5. Yth.

BUPATI SUKAMARA

Drs. H. NAWAWI MAHMUDA

Diundangkan di Sukamara
Pada tanggal

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SUKAMARA**

H.MUGENI,SH,MH

Lampiran III.

KEPUTUSAN BUPATI SUKAMARA
NOMOR 24 TAHUN 2004

BUPATI SUKAMARA

SURAT IZIN USAHA PERIKANAN (IUP)

Nomor :

Lampiran : Izin Usaha Perikanan (IUP) Nomor : Tanggal

I. SARANA ANGKUTAN :

A. K a p a l

1. Nama Kapal :
2. Nomor Registrasi/ Tandaselar Kapal :
3. Warna cat tanda pengenalan lambung kiri dan kanan kapal perikanan :
4. Kebangsaan/ Bendera kapal perikanan :
5. Ukuran kapal : 1). P x L x D :
- 2). Gross Tonnage :
6. Muatan bersih Kapal :
7. Muatan dalam kamar pendingin :
8. Kekuatan Mesin Kapal :

B. Angkutan Darat

1. Jenis kendaraan :
2. Jumlah kendaraan :
3. BPKB dan STNK Angkutan : Lengkap/Belum lengkap
4. Muatan bersih tiap jenis kendaraan : a. Ton
- b. Ton
- c. Ton

II. STATUS SARANA ANGKUTAN :

A. Kapal :

1. Jenis Kepemilikan : Milik sendiri/ Sewa/ Kerjasama
2. Jika perjanjian kerjasama : - Nomor :
- : - Tanggal :

B. Angkutan Darat :

- > Jenis Kepemilikan : Milik Sendiri/ Sewa/ Carteran

III. DAERAH USAHA :

A. K a p a l :

1. Daerah usaha pengumpulan ikan :

2. Pelabuhan pangkalan :
3. Jumlah kapal yang beroperasi : buah
4. Jumlah Anak Buah Kapal (ABK) : Orang

B. Angkutan Darat :

1. Daerah uasha pengumpulan ikan :
2. Kota tempat pengumpulan/ asal :
3. Kota tempat tujuan pengangkutan :

IV. SURAT IZIN PENGUMPULAN IKAN (SIPI) : Berlaku s/d tanggal

V. LAIN-LAIN :

An. BUPATI SUKAMARA
KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN

TEMBUSAN :

1. Yth. Bupati Sukamara di Sukamara
2. Yth. Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara
3. Yth. Syahbandar/ Kepala Pelabuhan
4. Yth.
5. Yth.

BUPATI SUKAMARA

Drs. H. NAWAWI MAHMUDA

Diundangkan di Sukamara
Pada tanggal

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SUKAMARA**

H. MUGENI, SH, MH

Lampiran IV.

KEPUTUSAN BUPATI SUKAMARA
NOMOR TAHUN 2004

BUPATI SUKAMARA

SURAT IZIN USAHA PERIKANAN (IUP)

Nomor :

Lampiran : Izin Usaha Perikanan (IUP) Nomor : Tanggal

I. Tempat Pengolahan :

- a. Nama Pabrik/ Tempat Pengolahan :
- b. Lokasi Pabrik/ Tempat Pengolahan :
- c. Produksi maksimal perhari/ perbulan :
- d. Jenis produksi olahan :
- e. Penjualan hasil produksi per bulan :

2. Pemegang Surat Izin Usaha :

- a. Nama Pemegang IUP :
- b. Alamat : - Jalan :
- RT/RW :
- Kelurahan/ Desa :
- Kecamatan :
- Kabupaten/ Kota :
- Propinsi :

3. Surat Izin Pengolahan Ikan (SILI) ini : Berlaku sejak tanggal
s/d tanggal

4. Lain-lain :

- a. Apabila Perusahaan tersebut diatas dialihkan kepada Orang/ Badan Hukum lain, maka pemegang IUP harus melaporkan kepada Pemberi Izin untuk mendapatkan persetujuan.
- b. Memenuhi kewajiban SKA/ Sertifikat Mutu Lokal untuk setiap pengiriman ikan hasil olahan keluar Kabupaten Sukamara.
- c. Wajib memenuhi semua ketentuan yang tercantum dala izin Usaha Perikanan (IUP) yang diberikan kepada yang bersangkutan.

3. Kedudukan Kapal :
- a. Milik sendiri :
 - Nama Pemilik :
 - Alat Pemilik :
 - b. Sewa/ Perjanjian Kerjasama yang lain : Akte Notaris :
 - (jika perjanjian kerjasama harus di lam- Nomor :
 - pirkan Akte Notaris, bagi kapal peng - Nama Pemilik :
 - angkut ikan tidak diperlukan Akte) Alamat Pemilik :
4. Surat Penangkapan Ikan : Berlaku s/d
5. Daerah Usaha :
- a. Daerah Penangkapan :
 - b. Jalur penangkapan yang boleh beroperasi:
6. Pelabuhan Pangkalan :
7. Jumlah ABK Kebangsaan Indonesia :
8. Keterangan Lain-la :

TEMBUSAN :

1. Yth. Bupati Sukamara di Sukamara
2. Yth. Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara
3. Yth. Syahbandar/ Kepala Pelabuhan
4. Yth.
5. Yth.

BUPATI SUKAMARA

Drs. H. NAWAWI MAHMUDA

Diundangkan di Sukamara
Pada tanggal

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SUKAMARA**

H. MUGENI, SH,MH

Lampiran 4. Kuesioner Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama :

Alamat :

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan										
2	Pelayanan yang ramah										
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan										
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil										
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan										
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan										
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan										
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi										
9	Kebersihan dan kerapihan ruangan dalam melayani pelanggan										
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan										

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informan/

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : AMAT

Alamat : KUALA JELAI RT 07

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapian ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informan/
Responden

Amat
.....
AMAT

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : Ngatemin

Alamat : RT 05

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapian ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informasi
Respon

Ngatemin

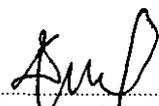
Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : Siti Jumari Riani

Alamat : R1-05

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapian ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informan/
Responden

 anit

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : M. NOUR

Alamat : ~~ALAMAT~~ JL - SUKARMAN, RT-2 .

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapian ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informasi
Respon


Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama :

Alamat : RT. 5-

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapian ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informan/
Responden


RAMELITA

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : KAMAL NASIR

Alamat : RT.6.

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapian ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informan/
Responden


KAMAL NASIR

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : H. MARRANI

Alamat : RT II

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapian ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informan/
Responden


H. Mariani

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama M. IDRIS

Alamat RT II

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas millk pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapihan ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informan/
Responden

 M. IDRIS

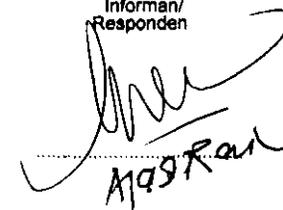
Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : MASRAN

Alamat : RT 5

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapihan ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informan/
Responden


MASRAN

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : ILIAN SUSI ANTI

Alamat : Tt 7

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapian ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informasi
Responden

Susi
ILIAN SUSI ANTI

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : GASALINUR

Alamat : RT. 7.

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓							
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapian ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Responden

 GASALINUR

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : Masdanayah

Alamat : ZT. 7

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapihan ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan										

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Responden

Masdanayah
 Nisuh

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : M. ERSAH

Alamat : RT. 5

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting 3	Penting 4	Cukup Penting 5	Kurang Penting 6	Tidak Penting 7	Sangat Puas 8	Puas 9	Cukup Puas 10	Kurang Puas 11	Tidak Puas 12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapihan ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Rakipomwah



Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : ASMAH BERATA

Alamat : PT. I.

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting 3	Penting 4	Cukup Penting 5	Kurang Penting 6	Tidak Penting 7	Sangat Puas 8	Puas 9	Cukup Puas 10	Kurang Puas 11	Tidak Puas 12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapihan ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Respon

ASMAH BERATA

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : SITI MASRAH

Alamat : RT. 07

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting 3	Penting 4	Cukup Penting 5	Kurang Penting 6	Tidak Penting 7	Sangat Puas 8	Puas 9	Cukup Puas 10	Kurang Puas 11	Tidak Puas 12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapian ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Responser

Siti
SITI MASRAH

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : Affendi

Alamat : F. JELAI RT 06.

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapian ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informan/
Responden


Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : *HATIAH*Alamat : *RT.5*

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapian ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Responser



HATIAH

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : ZAINAL ELMI

Alamat : RT 05

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapihan ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informasi Responden



ZAINAL ELMI

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : ATIK
 Alamat : NALAYAN . andon

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapihan ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informan/
Responden



ATIK.....

Kuesioner : Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Usaha Perikanan (IUP)

Nama : JAWAWI

Alamat : RT. 7

No.	Pertanyaan	HARAPAN					KINERJA				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Waktu pelayanan lingkup Dinas Kelautan dan Perikanan			✓					✓		
2	Pelayanan yang ramah			✓					✓		
3	Cepat tanggap dalam melayani permohonan			✓					✓		
4	Pengetahuan & Kecakapan staf/personil			✓					✓		
5	Komunikasi yang efektif dengan pelanggan			✓					✓		
6	Perhatian secara individual kepada pelanggan			✓					✓		
7	Tanggung jawab terhadap berkas milik pelanggan			✓					✓		
8	Kecakapan petugas dalam penyajian data dan informasi			✓					✓		
9	Kebersihan dan kerapihan ruangan dalam melayani pelanggan			✓					✓		
10	Kejelasan informasi prosedur pelayanan			✓					✓		

*Cukup diberi tanda ✓ pada salah satu kolom di kolom 3 s/d 12

Informan/
Responden


Lampiran 5. Daftar Pertanyaan**DAFTAR PERTANYAAN**

1. Dengan diterbitkannya PERDA Izin Usaha Perikanan (IUP), apakah telah memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan IUP kepada masyarakat dalam penerbitan IUP? (Bagaimana persepsi pelaksana dan apa respon pelaksana kebijakan IUP)
2. Dalam waktu penyelesaian IUP, apakah telah sesuai dengan waktu yang ditetapkan? (Apabila belum apa kendalanya)
3. Pada tugas masing-masing personal, apakah telah berperan sesuai dengan fungsinya? (Apabila belum apa kendalanya)
4. Dalam Pendistribusian IUP, apakah telah sampai kepada target? (Apabila belum apa kendalanya)
5. Dalam menyebarluaskan informasi mengenai IUP, apakah telah dilaksanakan sosialisasi? (Apabila belum apa kendalanya)
6. Pada kondisi lingkungan kerja, apakah telah merasa nyaman? (Apabila belum apa kendalanya)
7. Dalam kedisiplinan personil penyelenggaraan IUP, apakah telah bersikap ramah, sopan dan berpenampilan menarik?
8. Dalam kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan IUP, apakah telah sesuai dengan kebutuhan? (Apabila belum apa kendalanya)
9. Dalam kepastian biaya, apakah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan ?

Informan

.....

DAFTAR PERTANYAAN

1. Dengan diterbitkannya PERDA Izin Usaha Perikanan (IUP), apakah telah memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan IUP kepada masyarakat dalam penerbitan IUP? (Bagaimana persepsi pelaksana dan apa respon pelaksana kebijakan IUP)
Telah memberikan kepastian sehingga membuat pelaksanaan tenang dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat
2. Dalam waktu penyelesaian IUP, apakah telah sesuai dengan waktu yang ditetapkan? (Apabila belum apa kendalanya)
Telah sesuai, waktu paling lama 14 hari izin usaha sudah dapat diterima pembuat Izin Usaha
3. Pada tugas masing-masing personal, apakah telah berperan sesuai dengan fungsinya? (Apabila belum apa kendalanya)
Sudah sesuai, karena telah ada alur yang jelas dalam pembuatan IUP mulai dari penerima berkas, Penelitian, Pencacah Senti, pembuatan sampai dengan penyerah
4. Dalam Pendistribusian IUP, apakah telah sampai kepada target? (Apabila belum apa IUP kendalanya)
Belum, dikarenakan susah bertemu dengan pelaku target pembuat IUP
5. Dalam menyebarluaskan informasi mengenai IUP, apakah telah dilaksanakan sosialisasi? (Apabila belum apa kendalanya)
Belum dilaksanakan sosialisasi karena tiap subuh rata-rata nelayan melaut sehingga susah mengumpulkan mereka.
6. Pada kondisi lingkungan kerja, apakah telah merasa nyaman? (Apabila belum apa kendalanya)
Belum, karena ruang khusus / loket khusus pengurus IUP dan Perangkat komputer belum tersedia.
7. Dalam kedisiplinan personil penyelenggaraan IUP, apakah telah bersikap ramah, sopan dan berpenampilan menarik?
Personil selalu bersikap ramah, sopan dan berpenampilan menarik
8. Dalam kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan IUP, apakah telah sesuai dengan kebutuhan? (Apabila belum apa kendalanya)
Kelengkapan sarana prasarana belum mendukung terutama komputer dan printer khusus untuk mencatat IUP belum ada.
9. Dalam kepastian biaya, apakah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan?
Biaya yang dikeluarkan untuk membuat IUP sudah sesuai dengan standar yang ada di Perda

**Informan/
Responden**



Harry zulfikar, S. Pi
.....
19760714 200312 1009

DAFTAR PERTANYAAN

1. Dengan diterbitkannya PERDA Izin Usaha Perikanan (IUP), apakah telah memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan IUP kepada masyarakat dalam penerbitan IUP? (Bagaimana persepsi pelaksana dan apa respon pelaksana kebijakan IUP)
dengan adanya PERDA pemerintah, telah memiliki kepastian hukum dlm penerapannya begitu juga para wajib IUP
2. Dalam waktu penyelesaian IUP, apakah telah sesuai dengan waktu yang ditetapkan? (Apabila belum apa kendalanya)
Sudah sesuai, jangka waktu yang telah ditetapkan
3. Pada tugas masing-masing personal, apakah telah berperan sesuai dengan fungsinya? (Apabila belum apa kendalanya)
Sudah sesuai dengan tupoksi
4. Dalam Pendistribusian IUP, apakah telah sampai kepada target? (Apabila belum apa kendalanya)
Belum, karena masih sebagian wajib IUB belum memiliki kesadaran serta luasnya wilayah cakupan para wajib IUP
5. Dalam menyebarluaskan informasi mengenai IUP, apakah telah dilaksanakan sosialisasi? (Apabila belum apa kendalanya)
Belum, kendalanya adanya jarak yang jauh dengan para wajib IUP
6. Pada kondisi lingkungan kerja, apakah telah merasa nyaman? (Apabila belum apa kendalanya)
Belum, karena belum tersedianya ruang loket khusus pelayanan IUP
7. Dalam kedisiplinan personil penyelenggaraan IUP, apakah telah bersikap ramah, sopan dan berpenampilan menarik?
Semua memenuhi kriteria
8. Dalam kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan IUP, apakah telah sesuai dengan kebutuhan? (Apabila belum apa kendalanya)
Belum, kendalanya perangkat komputer dan mobelen belum tersedia khusus untuk pelayanan IUP
9. Dalam kepastian biaya, apakah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan?
Sesuai biaya yang termuat dalam perda izin usaha perikanan

**Informan/
Responden**



LUKMAN JM

1974 0513 200312 1 008

Lampiran 6. Dokumentasi bersama Informan



Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Sukamara



Target Pembuat SPI dan SIPI



Informan Pembuat SILI



Pembuat SILI saat Pengisian Kuesioner



H. Markani Informan Pembuat SPI



Petugas Pembuat Izin Usaha Perikanan

Lampiran 7. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2009

TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang** :
- a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
 - c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
 - d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;

e. bahwa . . .

- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu dibentuk Undang-Undang tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 5 ayat (1), Pasal 18A ayat (2), Pasal 20, Pasal 27, Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28H, Pasal 28I ayat (2), dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);

5. Undang-Undang . . .

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
dan
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

- (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 . . .

- (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.
- (3) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerjayang melaksanakan pelayanan publik.
- (4) Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
- (5) Pelaksanapelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- (6) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- (7) 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.

(8) Maklumat . . .

- (8) Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- (9) 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.
- (10) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
- (11) Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak yang diputus oleh ombudsman.
- (12) Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.
- (13) Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

BAB II . . .

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

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.

Bagian Kedua Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian . . .

- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Fasal 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 . . .

- 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. pengadaan dan penyaluran barang 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.
- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. penyediaan jasa publik 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 . . .

- (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

BAB III

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan Publik

Pasal 6

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab.

(2) Pembina . . .

- (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 . . .

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 antarpengelola 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.

Bagian Kedua . . .

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 9

- (1) Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pengaturan mengenai sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Bagian Ketiga . . .

Bagian Ketiga
Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh penyelenggara.

Bagian Keempat . . .

Bagian Keempat
Hubungan Antarpenyelenggara

Pasal 12

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antarpenyelenggara.
- (2) Kerja sama antarpenyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima

Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 13

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
 - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. penyelenggara . . .

- b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
 - (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
 - (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

BAB IV . . .

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara

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 . . .

- 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.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 16

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan 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;

d. memberikan . . .

- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 17

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

Pasal 18

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;

d. mendapat . . .

- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 19

Masyarakat berkewajiban:

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

BAB V . . .

BAB V PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Standar Pelayanan

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.

Pasal 21

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, . . .

- c. sistem, mekanisme, 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 keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

Pasal 22

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga . . .

Bagian Ketiga
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 23

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional.
- (2) Menteri mengelola sistem informasi yang bersifat nasional.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil penyelenggara ;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja
- (5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 24

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau nonelektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat . . .

Bagian Keempat
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
Pelayanan Publik

Pasal 25

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 26

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Pasal 27 . . .

Pasal 27

- (1) Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 28

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.

(4) Penyelenggara . . .

- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kelima Pelayanan Khusus

Pasal 29

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 30

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.
- (3) Ketentuan mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Bagian Keenam . . .

Bagian Keenam
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 31

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 32

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

Pasal 33 . . .

Pasal 33

- (1) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelenggara negara dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, negara wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- (2) Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

Bagian Ketujuh

Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 34

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;

i. tidak . . .

- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepatutan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kedelapan

Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

b. pengawasan . . .

- b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Bagian Kesembilan Pengelolaan Pengaduan

Pasal 36

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 37

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.

(2) Materi . . .

- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kesepuluh Penilaian Kinerja

Pasal 38

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

BAB VI PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 39

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

BAB VII PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Pengaduan

Pasal 40

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

(3) Pengaduan . . .

- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
- a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 41

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 42

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.

(3) Pengaduan . . .

- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 43

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 44

- (1) Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;

c. tempat . . .

- c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan;
dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3).
 - (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman.
 - (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 45

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a dan huruf b, ayat (4) huruf a dan huruf b, serta ayat (7) huruf a ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c, ayat (4) huruf c, dan ayat (7) huruf b ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

Bagian Kedua
Penyelesaian Pengaduan oleh Ombudsman

Pasal 46

- (1) Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang ini.
- (2) Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara.
- (3) Ombudsman wajib membentuk perwakilan di daerah yang bersifat hierarkis untuk mendukung tugas dan fungsi ombudsman dalam kegiatan pelayanan publik.
- (4) Pembentukan perwakilan ombudsman di daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lambat 3 (tiga) tahun sejak undang-undang ini diundangkan.
- (5) Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak.
- (6) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan oleh perwakilan ombudsman di daerah.
- (7) Mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan oleh ombudsman diatur lebih lanjut dalam peraturan ombudsman.

Bagian Ketiga . . .

Bagian Ketiga
Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara
Pelayanan Publik

Pasal 47

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara.

Pasal 48

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 49

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.

(2) Kewajiban . . .

- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 50

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus.
- (6) Adjudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilaksanakan paling lambat 5 (lima) tahun sejak undang-undang ini diundangkan.
- (7) Dalam melaksanakan adjudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (5), mekanisme dan tata caranya diatur lebih lanjut oleh peraturan ombudsman.
- (8) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan presiden.

(9) Penyelenggara . . .

- (9) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

Bagian Keempat
Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Pasal 51

Masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

Pasal 52

- (1) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan.
- (2) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 53

- (1) Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang.

(2) Laporan . . .

- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara.

BAB VIII KETENTUAN SANKSI

Pasal 54

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 15 huruf g, dan Pasal 17 huruf e dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 13 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 15 huruf e dan huruf f, Pasal 16 huruf a, Pasal 17 huruf b dan huruf c, Pasal 25 ayat (2), Pasal 29 ayat (2), Pasal 44 ayat (1), Pasal 47 ayat (1), Pasal 48 ayat (1), dan Pasal 50 ayat (9) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

(4) Penyelenggara . . .

ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 36 ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

- (5) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i, Pasal 23 ayat (4) dan ayat (5), Pasal 25 ayat (1), Pasal 28 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 29 ayat (1), Pasal 36 ayat (2), Pasal 37 ayat (1), Pasal 43 ayat (2), Pasal 44 ayat (3), dan Pasal 50 ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (6) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (7) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1), Pasal 15 huruf b, huruf e, huruf j, huruf k, dan huruf l, Pasal 16 huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 17 huruf a dan huruf d, Pasal 20 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 22, Pasal 28 ayat (4), Pasal 33 ayat (1), Pasal 36 ayat (3), Pasal 48 ayat (2), serta Pasal 50 ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (8) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a, Pasal 20 ayat (1), Pasal 26, dan Pasal 33 ayat (3) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

(9) Penyelenggara . . .

- (9) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) dan Pasal 49 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.
- (10) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c dan ayat (4) huruf c yang melanggar ketentuan Pasal 15 huruf a, Pasal 26, Pasal 33 ayat (3), dan Pasal 36 ayat (3) dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- (11) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (10), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Pasal 55

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1), Pasal 28 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 29 ayat (1) dan ayat (2) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 56 . . .

Pasal 56

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1), Pasal 28 ayat (1) dan ayat (4), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 57

- (1) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54, Pasal 55, dan Pasal 56 dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 40 ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 58

Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54, Pasal 55, dan Pasal 56 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB IX . . .

BAB IX KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 59

Pada saat Undang-Undang ini mulai berlaku, semua peraturan atau ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik wajib disesuaikan dengan ketentuan dalam Undang-Undang ini paling lambat 2 (dua) tahun.

BAB X KETENTUAN PENUTUP

Pasal 60

- (1) Peraturan pemerintah mengenai ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (6) harus ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Undang-Undang ini diundangkan.
- (2) Peraturan pemerintah mengenai sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) harus ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Undang-Undang ini diundangkan.
- (3) Peraturan pemerintah mengenaipedoman penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (5) harus ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Undang-Undang ini diundangkan.

(4) Penyelenggara . . .

- (4) Penyelenggara harus menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan paling lambat 6 (enam) bulan setelah peraturan pemerintah mengenai pedoman penyusunan standar pelayanan diundangkan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Peraturan pemerintah mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) harus ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Undang-Undang ini diundangkan.
- (6) Peraturan pemerintah mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (4) harus ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Undang-Undang ini diundangkan.
- (7) Peraturan presiden mengenai mekanisme dan ketentuan pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (8) harus ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Undang-Undang ini diundangkan.

Pasal 61

Kewajiban negara menanggung beban pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) harus dipenuhi selambat-lambatnya dimulai tahun anggaran 2011.

Pasal 62

Undang-Undang ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar . . .

Agar setiap orang mengetahuinya,memerintahkan pengundangan Undang-Undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
pada tanggal 18 Juli 2009

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 18 Juli 2009

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ANDI MATTALATTA

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2009 NOMOR 112

PENJELASAN
ATAS
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan

konsep . . .

konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan undang-undang tentang pelayanan publik.

Undang-Undang ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. sanksi.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Huruf a

Pemberian pelayanan publik tidak boleh menyimpang dari peraturan perundang-undangan.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan

Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g . . .

Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 5**Ayat (1)**

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3) . . .

Ayat (3)

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh:

1. penyediaan obat untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara di Departemen Kesehatan;
2. kapal penumpang yang dikelola oleh PT (Persero) PELNI untuk memperlancar pelayanan perhubungan antar pulau yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara di Departemen Perhubungan; dan
3. penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh:

1. listrik hasil pengelolaan PT (Persero) PLN; dan
2. air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. kebijakan . . .

1. kebijakan menugaskan PT (Persero) Pertamina dalam menyalurkan bahan bakar minyak jenis premium dengan harga yang sama untuk eceran di seluruh Indonesia;
2. kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi;
3. kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam industri);
4. kebijakan menjamin harga jual gabah di tingkat petani melalui penetapan harga pembelian gabah yang dibeli oleh Perum Badan Usaha Logistik;
5. kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan masyarakat tertentu; dan
6. kebijakan pengadaan tabung gas tiga kilo gram untuk kelompok masyarakat tertentu dalam rangka konversi minyak tanah ke gas.

Ayat (4)

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi), pelayanan navigasi laut (mercu suar dan lampu suar), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), dan pelayanan pasar.

Huruf b . . .

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh, antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara/laut/darat yang dilakukan oleh PT (Persero) Garuda Indonesia, PT (Persero) Merpati Airlines, PT (Persero) Pelni, PT (Persero) KAI, dan PT (Persero) DAMRI, serta jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta;
2. jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional;
3. jasa pelayanan angkutan bus antarkota atau dalam kota, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah;
4. jasa pelayanan angkutan udara kelas ekonomi, tarif batas atasnya ditetapkan oleh pemerintah;
5. jasa pendirian panti sosial; dan
6. jasa pelayanan keamanan.

Ayat (5)

Skala kegiatan didasarkan besaran biaya tertentu yang digunakan dan merupakan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan sebagai ukuran untuk dikategorikan sebagai pelayanan publik.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Huruf a

Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Huruf b

Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Pembina di lingkungan lembaga negara adalah ketua atau nama lain setiap lembaga negara.

Lembaga negara meliputi Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Mahkamah Konstitusi, Mahkamah Agung, Komisi Yudisial, dan Badan Pemeriksa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Lembaga . . .

Lembaga komisi negara atau yang sejenis adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan undang-undang dan bersifat mandiri serta tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, antara lain Komisi Pemberantasan Korupsi, Ombudsman Republik Indonesia, Komisi Pemilihan Umum, dan Komisi Pengawas Persaingan Usaha.

Kementerian adalah kementerian negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara.

Lembaga pemerintah nonkementerian adalah lembaga pemerintah yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan, antara lain Lembaga Administrasi Negara, Badan Kepegawaian Negara, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Badan Pusat Statistik, dan Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia.

Lembaga lainnya, seperti Palang Merah Indonesia dan Lembaga Sensor Film.

Huruf b
Cukup jelas.

Huruf c
Cukup jelas.

Huruf d
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4) . . .

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Laporan dapat disampaikan secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali dan/atau sewaktu-waktu.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Penanggungjawab terdiri atas:

- a. pimpinan kesekretariatan pada lembaga negara dan kementerian, sekretaris utama pada lembaga pemerintah nonkementerian, sekretaris jenderal atau sekretaris, atau sebutan lain pada lembaga komisi negara atau yang sejenis, Wakil Jaksa Agung, dan Wakil Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. sekretaris daerah pada pemerintah provinsi;
- c. sekretaris daerah pada pemerintah kabupaten; dan
- d. sekretaris daerah pada pemerintah kota.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Perumusan kebijakan nasional tentang pelayanan publik merupakan upaya untuk memperbaiki, melengkapi, dan mengembangkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c . . .

Huruf c
Cukup jelas

Ayat (4)
Cukup jelas.

Pasal 8
Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)
Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)
Secara berkala dan berkelanjutan merupakan periode yang dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan, 12 (dua belas) bulan, atau 24 (dua puluh empat) bulan sekali yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Pasal 11 . . .

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Ketentuan internal penyelenggara merupakan ketentuan yang mengatur peningkatan kinerja pelaksana, misalnya ketentuan disiplin, etika, prosedur, dan instruksi kerja.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta standar operasional prosedur (SOP).

Pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Ayat (3)

Dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Ayat (4)

Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, SIM, paspor, sertifikat tanah, dan pelayanan perizinan lain.

Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang diserahkan atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan.

Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Materi perjanjian kerja sama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerja sama, dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d . . .

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), dan laman (*website*).

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Ayat (4)

Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Ayat (5)

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

Ayat (1)

Kemampuan penyelenggara berupa dukungan pendanaan, pelaksana, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan.

Ayat (2)

Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Keberagaman berupa pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 21 . . .

Pasal 21**Huruf a**

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Huruf b

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Huruf c

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Huruf d

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf e

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Huruf f

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Huruf g

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Huruf h

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Huruf i . . .

Huruf i

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

Huruf j

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

Huruf n

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Dipublikasikan secara jelas dan luas merupakan penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

Pasal 23 . . .

Pasal 23

Ayat (1)

Sistem informasi yang bersifat nasional berisi informasi seluruh penyelenggaraan pelayanan yang diperlukan untuk merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

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.

Huruf a

Profil penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf b

Profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.

Huruf d . . .

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (1)

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat.

Ayat (2)

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada penyelenggara.

Ayat (3) . . .

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Pasal 26
Cukup jelas.

Pasal 27

Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Batal demi hukum merupakan perjanjian yang batal sejak awal diadakan atau tidak memiliki akibat hukum.

Pasal 28

Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Ketentuan ini tidak berlaku dalam keadaan kuasa kahar (*force majeure*), misalnya kerusuhan massa, huru-hara politik, perang, bencana alam, dan kendala lapangan yang tidak bisa diatasi.

Pasal 29 . . .

Pasal 29

Ayat (1)

Masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Pelayanan berjenjang merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan adil.

Ayat (2)

Proporsi akses merupakan perbandingan persentase penyediaan kelas pelayanan secara berjenjang kepada kelompok masyarakat pada setiap jenis pelayanan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pelayanan publik yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang biaya/tarif pelayanannya dibebankan kepada negara, antara lain kartu tanda penduduk dan akta kelahiran.

Ayat (3) . . .

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Pasal 32
Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (1)
Lembaga independen merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan undang-undang, antara lain Komnas HAM, Komisi Perlindungan Anak, Komisi Pengawas Persaingan Usaha, Komisi Penyiaran Indonesia, Komisi Pemberantasan Korupsi, dan lembaga yang oleh peraturan perundang-undangan ditetapkan sebagai lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Pasal 34
Cukup jelas.

Pasal 35
Cukup jelas.

Pasal 36
Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2) . . .

Ayat (2)

Mengelola pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)

Menindaklanjuti merupakan penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada pelaksana, perubahan pengaturan, dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu.

Ayat (4)

Sarana pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (email), dan kotak pengaduan.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Ayat (1)

Berkala adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

Ayat (2)

Indikator kinerja merupakan ukuran atau alat penunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja.

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2) . . .

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Lembaga sebagaimana dimaksud ayat ini dapat dibentuk pada tingkat nasional maupun daerah.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Dalam hal penyelenggara dapat membuktikan bahwa materi aduan tidak benar atau perbuatan penyelenggara tidak salah atau tidak melanggar, pengadu dapat diberi dokumen pembuktian.

Pasal 44

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4) . . .

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Dalam hal pengadu tidak dapat melengkapi materi aduan dalam batas waktu yang ditentukan, pengaduan dinyatakan batal.

Pasal 45

Ayat (1)

Atasan pelaksana sebagai pihak yang bertanggung jawab dan sekaligus memiliki wewenang untuk menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang menjadi bawahannya.

Atasan pelaksana sebagaimana dimaksud dalam ayat ini juga berlaku untuk korporasi.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 46

Ayat (1)

Kewajiban Ombudsman sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia juga meliputi bidang-bidang pelayanan publik yang dilaksanakan oleh korporasi yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/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.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Perwakilan di daerah merupakan perwakilan yang dibentuk di ibukota provinsi atau ibukota kabupaten/kota yang dipandang perlu. Pembentukan dimaksud harus memperhatikan aspek efektivitas, efisiensi, kompleksitas dan beban kerja.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 47

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara adalah peraturan yang mengatur penyelenggara, misalnya pegawai negeri sipil diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian atau anggota kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara

Republik Indonesia. Penyelenggara dalam bentuk korporasi, diberlakukan peraturan di lingkungan korporasi yang bersangkutan.

Pasal 48

Ayat (1)

Penerapan prinsip independen, nondiskriminasi, dan tidak memihak dimaksudkan untuk mencegah terjadinya keberpihakan dalam menyelesaikan materi aduan karena pihak teradu dan penyelenggara yang menyelesaikan aduan berada dalam instansi/lembaga yang sama.

Ayat (2)

Kewajiban menerima dan merespons dimaksudkan untuk memperoleh objektivitas dalam memutuskan penanganan penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)

Dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah merupakan forum pertemuan antara pengadu dan teradu secara terbatas terhadap permintaan pengadu karena alasan tertentu yang dapat mengancamnya.

Ayat (4)

Ganti rugi yang diajukan pengadu harus mempunyai hubungan sebab akibat (kausalitas) dari perbuatan penyelenggara yang merugikan.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Ajudikasi khusus adalah ajudikasi yang hanya terkait dengan penyelesaian ganti rugi. Penyelesaian ganti rugi dalam ketentuan ini dimaksudkan apabila tidak dapat diselesaikan dengan mediasi dan konsiliasi.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Dalam peraturan presiden ini, antara lain diatur mengenai kewajiban penyelenggara membayar ganti rugi yang baru dapat dibayarkan oleh pimpinan penyelenggara setelah nilai kerugian dimaksud dapat dibuktikan besarnya oleh pengadu dan diterima oleh penyelenggara. Dengan dibayarkannya ganti rugi, aduan dinyatakan selesai.

Ayat (9)

Pemberitahuan kepada pengadu dapat berupa tembusan surat, salinan, atau petikan.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53 . . .

Pasal 53

Ayat (1)

Masyarakat yang melaporkan adalah masyarakat yang mengalami atau mengetahui tindak pidana yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri diartikan bagi pegawai negeri adalah kehilangan statusnya sebagai pegawai negeri, bagi pelaksana di luar pegawai negeri penganan sanksi disamakan dengan pegawai negeri.

Ayat (9) . . .

Ayat (9)

Pemberhentian tidak dengan hormat bagi pegawai negeri diartikan kehilangan statusnya sebagai pegawai negeri, bagi pelaksana di luar pegawai negeri pengenaan sanksi disamakan dengan pegawai negeri.

Ayat (10)

Cukup jelas.

Ayat (11)

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Ayat (1)

Pimpinan penyelenggara adalah orang yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan tugas dan kewajiban pelayanan.

Ayat (2)

Dalam hal penyelenggara berbentuk korporasi, pengenaan sanksi kepada penyelenggara tertinggi (direksi) diberikan oleh pemegang saham.

Dalam hal penyelenggara berbentuk organisasi masyarakat berbadan hukum, pengenaan sanksi kepada penyelenggara tertinggi diberikan oleh pembina organisasi.

Ayat (3)

Ketentuan ini memberikan kesempatan kepada penyelenggara untuk dibebaskan dari pembayaran ganti rugi apabila dapat membuktikan bahwa perbuatan yang dilakukannya tidak menimbulkan kerugian.

Pasal 58 . . .

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Materi peraturan pemerintah berisi:

- a. keharusan bagi pemerintah untuk menetapkan pedoman penyusunan standar pelayanan dalam waktu 6 (enam) bulan; dan
- b. kewajiban setiap penyelenggara menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan paling lambat dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pedoman selesai.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 61 . . .

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5038

UNIVERSITAS TERBUKA