

EVALUASI KEBIJAKAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Fenny Sundari Sukirno^{1b}, Lince Magriasti¹

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

^bfennysundari525@gmail.com¹

Abstrack

Improvements in the quality of public services were followed by resolution of complaints by the government. Within the West Sumatra Provincial government, the implementation of public services is based on West Sumatra Governor Regulation Number 62 of 2016 concerning procedures for managing public service complaints within the West Sumatra Provincial government. Governor Regulation No. 62 of 2016 is a direct delegation from Permenpan RB No. 24 of 2014 concerning guidelines for managing public service complaints nationally. This became a problem when Permenpan RB No. 24 of 2014 has been repealed and updated with Permenpan RB No. 62 of 2018 concerning guidelines for public service complaint systems. However, this was not followed by the delegation of regulatory changes at the West Sumatra Province level. Therefore, it is necessary to evaluate policies related to procedures for managing public service complaints within the West Sumatra Provincial government, especially at Bappenda West Sumatra Province in the procedures for managing public service complaints.

Keywords : Policies, Public Services And Government

Abstrak

Peningkatan dalam kualitas pelayanan publik diikuti dengan penyelesaian pengaduan oleh pemerintah. Dalam lingkungan Pemprov Sumbar pelaksanaan pada pelayanan berdasarkan Pergub No. 62 Tahun 2016 tentang tata cara pengelola pengaduan pelayanan publik yang dilaksanakan di lingkungan Pemprov Sumbar. Pergub No. 62 Tahun 2016 ini merupakan pendelegasian langsung dari Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang pedoman pengelola pengaduan pelayanan publik secara nasional. Hal ini menjadi masalah ketika Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 telah dicabut dan sudah diperbaharui dengan Permenpan RB No. 62 Tahun 2018 tentang pedoman sistem pengaduan pelayanan publik. Namun tidak diikuti dengan pendelegasian perubahan peraturan di tingkat Provinsi Sumatera Barat. maka dari itu perlu dilakukannya evaluasi kebijakan terkait tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dilaksanakan di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat khususnya di Bapenda Provinsi Sumatera Barat dalam tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Kata Kunci : Kebijakan, Pelayanan Publik Dan Pemerintah

Pendahuluan

Pengaduan pelayanan publik merupakan suatu tatanan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam mencapai suatu keuntungan dan menwarkan sebuah kepuasan walaupun pada hasilnya tidak terikat dalam suatu produk secara verbal. Dalam mencapai optimalisasi pelayanan publik, maka diperlukannya landasan aturan bagi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan. Menurut Faozan (2003) bahwa, Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran untuk menilai sejauh mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi oleh penyedia layanan, serta sejauh mana penyedia layanan

mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas. Hal ini sudah diatur pada Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 tentang pedoman sistem pelayanan publik. Untuk menindaklanjuti Permenpan RB No. 24 Tahun 2014, maka pemerintah Provinsi Sumatera Barat melakukan pendelegasian langsung terhadap Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 dengan dikeluarkannya Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 tentang tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dilaksanakan di lingkungan Pemprov Sumbar. seiring adanya perubahan zaman, pemerintah pusat juga melakukan inovasi-inovasi perubahan pada pengelolaan pengaduan dengan dicabutnya Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 dan dinyatakan sudah tidak berlaku lagi. Perubahan yang dilakukan atas permenpan RB No. 24 Tahun 2014 ini diatur pada peraturan menteri yang terbaru yaitu Pasal 4 Permenpan RB No. 62 Tahun 2018 tentang pedoman sistem pengaduan pelayanan publik secara nasional yang dipertegas bahwa Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi. Dalam pengelolaan pengaduan publik yang dilaksanakan di lingkungan Pemprov Sumbar khususnya pada Bapenda Provinsi Sumatera Barat masih mengacu pada Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016. Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Frans Sanjaya S.STP jabatan Kasi bidang pajak daerah dan retribusi daerah Bapenda Sumbar beliau mengatakan bahwa, “dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Bapenda masih berlandaskan pada Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 tentang tata cara pengelola pengaduan pelayanan publik yang dilaksanakan di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat.”(hasil wawancara 25 Juli 2023). Selanjutnya, adapun Asas konflik norma yang dikenal dengan the conflict rules atau rules of collision (Malec, 2001). Asas yang sering digunakan dalam dasar pengutamaan pada aturan hukum terhadap aturan hukum lainnya dengan menilai dengan tiga kriteria diantaranya: (*hierarchy*), (*cronology*) dan (*specialitation*). Pada ketiga kriteria ini menjelaskan prinsip, asas, serta suatu kaidah hukum diantaranya:

1. *Lex superior derogat legi inferiori* atau peraturan yang lebih tinggi dapat menyampingkan peraturan yang lebih rendah.
2. *Lex posterior derogat legi priori* atau norma hukum yang baru dapat meniadakan keberlakuan norma hukum yang lama.
3. *Lex specialis derogat legi generali* atau hukum khusus dapat menyampingkan hukum yang bersifat umum.

Dasar pembentukan pada pengaduan pelayanan publik yang dilaksanakan di lingkungan Pemprov Sumbar yaitu berdasarkan Peraturan Permenpan RB No. 24 Tahun 2014. Hal ini sudah dijelaskan pada suatu asas kaidah hukum dari *Lex posterior derogat legi priori* bahwa, jika aturan terbaru dari Permenpan RB No. 24 tahun 2014 sudah dicabut dan diperbaharui menjadi Permenpan RB No. 62 Tahun 2018, maka dalam pengelolaan pengaduan pelayanan di lingkungan Pemprov Sumbar berdasarkan Pergub No. 62 Tahun 2016 secara yuridis sudah tidak berlaku lagi. Asas *lex posterior* ini dapat disinkronkan apabila terdapat kondisi suatu norma hukum yang melakukan pembaharuan mempunyai tingkat kedudukan lebih tinggi maupun setingkat dengan suatu norma hukum lama. Dalam artian lain, suatu kaitan antar norma yaitu pada suatu hubungan antara “superordinasi” dan “subordinasi dilihat dari validitas pada norma yang rendah berpedoman pada norma yang lebih tinggi. Hal ini juga disampaikan oleh (Irfani, 2020) yang menyatakan bahwa suatu peraturan mempunyai kedudukan yang rendah tidak mungkin meniadakan peraturan yang mempunyai kedudukan yang lebih tinggi. Sekalipun suatu peraturan lebih rendah tersebut merupakan suatu peraturan yang berlaku pada tahun sebelum dikeluarkannya peraturan yang baru. Dengan adanya asas *lex posterior* yaitu, untuk mengatasi atas ketidakpastian suatu produk hukum dalam kemungkinan timbul ketika ditemukan dua peraturan yang setingkat berdasarkan tingkatan hierarki.

Dalam pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat masih mengacu pada Permenpan RB No. 62 Tahun 2016. Seperti yang kita ketahui bahwa dasar dari peraturan terendah harus berdasarkan pada peraturan tertinggi. Ini berdasarkan pada hierarki dari peraturan perundang-undangan tertinggi hingga terendah terdapat pada Pasal 7 Ayat (1) UU No. 12 Tahun 2011. Sehingga dalam Pergub No. 62 Tahun 2016 ini merupakan pendelegasian dari aturan tertinggi yaitu, Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 ini yang dinyatakan sudah dicabut dan tidak berlaku lagi. Secara yuridis bahwa peraturan terendah Pergub No. 62 Tahun 2016 saat ini sudah tidak berlaku karena aturan tertinggi yang mendasari terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik sudah diperbaharui oleh pemerintah pusat. Dengan adanya permasalahan diatas maka dari itu, penulis tertarik membahas terkait apa yang menyebabkan pemerintah provinsi sumatera barat khususnya pada bapenda provinsi sumatera barat tidak mengikuti aturan yang lebih tinggi dari peraturan yang sudah ada.

Metode Penelitian

Pada permasalahan diatas bahwa penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode pendekatan deskriptif. Selain itu informan yang diikutsertakan dalam penelitian ini diantaranya : Biro Hukum Setda Provinsi Sumbar, Biro Organisasi Setda Provinsi Sumbar dan pejabat penghubung dalam suatu pelaksanaan pengaduan pelayanan publik di Bapenda Provinsi Sumatera Barat. informan ini ditentukan berdasarkan *Purposive* melihat bahwa narasumber yang penulis pilih adalah narasumber yang lebih memahami dan lebih berkuasa di bidang masalah yang akan diteliti. Proses ini dilaksanakan agar penulis lebih mudah dalam menemukan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Meliputi tahap-tahap diantaranya : Meninjau lokasi penelitian, berada di dalam lokasi penelitian serta mengumpulkan data. Teknik dalam pengambilan dan pengumpulan suatu data penelitian meliputi pengamatan, wawancara serta dokumentasi.

Hasil Dan Pembahasan

1. Pengaturan kebijakan tentang pengelola pengaduan terhadap pelayanan publik di (Bapenda) Provinsi Sumatera Barat

Pada pengaturan kebijakan pelayanan publik di Bapenda Prov. Sumbar masih berdasarkan pada Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang dilakukan pada 25 Juli 2023 bahwa, pada kesimpulan wawancara tersebut dijelaskan Pada pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pemerintah Provinsi Sumatera Barat juga mengeluarkan Kebijakan mengenai Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemprov Sumbar yang mana diatur dalam Peraturan Gubernur Sumatera Barat No. 62 tahun 2016. Ini merupakan penindaklanjutan dari Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 yang mana peraturan ini sudah dicabut dan sudah dinyatakan tidak berlaku. Sehingga diperbaharui menjadi Permenpan RB No. 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Pencabutan atas Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 ini sudah dijelaskan pada Permenpan RB No. 62 Tahun 2018 .

Apabila pemerintah pusat mengeluarkan peraturan baru, maka peraturan itu mempunyai suatu kedudukan atau tingkatan yang lebih tinggi dari daerah. Berkaitan dengan pencabutan atas Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 ini sudah dijelaskan dalam asas hukum *Lex Posterior* yang dalam artinya bahwa, pada hubungan suatu norma terkait “superordinasi” dan “subordinasi” yang dilihat bahwa validitas suatu norma harus merujuk pada aturan tertinggi. Bahwa Pergub No. 62 Tahun 2016 berlandaskan pada Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 bahwa landasan dalam peraturan daerah harus bersumber pada landasan yang lebih tinggi darinya. Tetapi,

Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 sudah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi. Sehingga diperbaharui menjadi Permenpan RB No. 62 Tahun 2018. Hal yang dimuat terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik juga harus berdasarkan dengan peraturan yang lebih tinggi dari peraturan daerah.

Pada asas hukum *lex superior* yang menegaskan bahwa, suatu aturan tidak boleh bertentangan dengan yang tinggi. Maka dari itu, aturan yang lebih tinggi akan meminggirkan peraturan yang lebih rendah. Ini ditetapkan pada dua peraturan yang mana secara tingkatan atau hirarki tidak sederajat dan saling bertentangan. Dalam Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang tingkatan hierarki pada peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia yang berdasarkan hierarki tertinggi hingga terendah dan tidak boleh bertentangan dengan peraturan yang lebih tinggi drainya. Selanjutnya, juga dijelaskan pada penerapan asas *lex superior* yang sering dipraktikan dengan mencantumkan norma derogasi (*derogation norm*) norma ini menjelaskan bahwa, dengan diberlakukannya peraturan baru maka peraturan lama dinyatakan dicabut dan tidak berlaku. Bahwa dengan dicabutnya Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 yang tidak sesuai dengan perkembangan zaman, maka diperbaharui menjadi Permenpan RB No. 62 Tahun 2018. Sehingga Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 yang menjadi landasan pada Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 yang lama, maka secara yuridisnya sudah tidak berlaku lagi. Adapun alasan Pemprov Sumbar belum memperbaharui Pergub No. 62 Tahun 2016 karena belum adanya laporan yang diberikan terkait usulan perubahan Pergub ini oleh OPD teknis Daerah. Sehingga rancangan perubahan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dilaksanakan di lingkungan Pemprov Sumbar di propemda untuk tahun berikutnya yaitu tahun 2024 belum ada. Selain itu, dalam perencanaan perubahan peraturan daerah juga membutuhkan SDM yang bisa diandalkan dalam bidang ini.

Sebaiknya dilakukan pencabutan atas Pergub No. 62 Tahun 2016 karena secara yuridis Pergub No. 62 Tahun 2016 sudah tidak berlaku lagi dan disegerakan untuk dilakukannya pembaharuan dengan dikeluarkannya Permenpan RB No. 62 Tahun 2018 terbaru. Pencabutan pada Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 ini pun dilakukan dengan dua cara yang berdasarkan pada *judicial review* dilaksanakan di MA dan *legislative review* yang dilaksanakan di pemerintahan daerah itu sendiri dan pencabutan ini tidak dianjurkan dilakukan secara sepihak oleh pemerintah di atasnya. Perihal rancangan perubahan ini juga dijelaskan pada Permendagri No. 120 Tahun 2018 pada Pasal 81 Ayat (2) yang menyatakan bahwa pada perubahan terhadap rancangan peraturan gubernur dikembalikan kepada pimpinan perangkat daerah pemerkasa. Walaupun saat ini belum ada rancangan perubahan terhadap Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 di Propemda Provinsi Sumatera Barat untuk tahun berikutnya yaitu pada tahun 2024. Diharapkan bahwa pemerintah Provinsi Sumatera Barat dengan segera menindaklanjuti Permenpan RB No. 62 Tahun 2018. Sehingga pelaksanaan teknis dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dilaksanakan di lingkungan Pemprov Sumbar menjadi lebih jelas dan terarah.

2. Evaluasi Kebijakan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Berdasarkan judul dalam penelitian ini yaitu Evaluasi Kebijakan Pemprov Sumbar Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, penulis melakukan penelitian untuk melihat bagaimana suatu evaluasi kebijakan tentang tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dilaksanakan di lingkungan Pemprov Sumbart. Menurut Dunn (1998 : 22) pada tahap evaluasi kebijakan ini akan menilai sejauh mana kebijakan tersebut dalam memecahkan permasalahan hingga apakah dampaknya sesuai dengan keinginan. William N. Dunn juga



mengembangkan enam indikator dalam evaluasi kebijakan diantaranya :

2.1 Efektivitas

Efektivitas merupakan sejauh mana hasil yang diinginkan atas suatu pencapaian yang didapatkan dari sebuah kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah. Hasil yang diinginkan pun juga harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan tertinggi. Hal ini merupakan dampak positif dari suatu hasil kebijakan yang diperoleh hingga memastikan bahwa hasil yang diperoleh bisa memenuhi tujuan yang dibutuhkan. Tujuan dari kebutuhan tersebut tentunya harus bermamfaat bagi orang banyak Sehingga tidak merugikan orang-orang banyak. Pada evaluasi kebijakan Pemprov Sumbar dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik hasil yang diinginkan secara mekanisme pengaturan kebijakannya tentunya memenuhi kebutuhan yang diinginkan.

Dengan adanya dampak dari hasil kebijakan ini, maka pemerintah Provinsi Sumatera Barat juga telah mencapai sasaran yang diinginkan yang mana bisa memenuhi kebutuhan dari pemberian sebuah pelayanan publik kepada masyarakat Sumatera Barat. Penyelesaian pengelolaan pengaduan pelayanan juga dirasakan oleh masyarakat luas. Walaupun pada dasarnya pembuatan Peraturan Gubernur Nomor 62 Tahun 2016 ini menjadi landasan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan di lingkungan Pemprov Sumbar dan Pergub No. 62 Tahun 2016 merupakan delegasi langsung dari Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 yang sudah dicabut dan tidak berlaku lagi. Patut untuk diketahui bahwa Provinsi Sumatera Barat mendapatkan penghargaan nasional sebagai *Pilot Project* dengan kategori Penghargaan pelayanan publik yang berkualitas tinggi dari Ombudsman RI.

2.2 Efisiensi

Mengacu pada efisiensi juga membantu untuk memastikan bahwa kebijakan memiliki dampak positif pada pemerintahan dan masyarakat sehingga memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien meminimalkan pemborosan sumber daya dan waktu yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Tingkat efisiensi pada pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat pasti memiliki dampak positif. Dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik pun pemerintah mempertimbangkan dan memperhatikan kondisi sosial yang terjadi lingkungan masyarakat. Sehingga kebijakan yang dibuat pun memiliki kedayagunaan, kehasilgunaan dan mamfaat sehingga tidak merugikan masyarakat. Contohnya saja dengan adanya aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dibuat sedemikian rupa oleh pemerintah agar masyarakat juga tidak perlu susah-susah untuk mendatangi kantor terkait pengaduan yang diberikan dan penyelesaian pengaduan. Tetapi, banyaknya dari masyarakat tidak mengerti dan tidak tahu bagaimana cara pengaplikasian dari *platform* yang disediakan dan ada juga dari masyarakat yang tidak tahu bahwa pemerintah menyediakan *platform* dalam membantu memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan pelayanan di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Pemerintah menginginkan masyarakat agar selalu tetap memafaatkan *platform* yang dibuat secara efektif dan efisien dalam proses pengaduan pelayanan publik. Platform yang disediakan berupa aplikasi SP4N LAPOR oleh pemerintah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik yang dilaksanakan di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat hingga saat ini lebih memudahkan dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik di lingkungan pemerintah provinsi sumatera barat khususnya pada Bapenda Provinsi Sumatera Barat. platform yang disediakan juga membuat masyarakat dalam melakukan pengaduan pelayanan publik lebih terasa efektif dan efisien.



2.3 Kecakupan

Kecakupan melihat seberapa luas suatu kebijakan dalam mempengaruhi berbagai kelompok masyarakat yang berbeda. Kecakupan juga menilai sejauh mana suatu kebijakan memenuhi kebutuhan dan mengakomodasi kepentingan dari berbagai kelompok masyarakat sehingga memastikan bahwa kebijakan juga dapat diterima dan dilaksanakan oleh masyarakat luas dengan baik. Pada evaluasi kebijakan Pemprov Sumbar dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik kecakupan juga belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Mengingat bahwa untuk memenuhi ketentuan atau keinginan dari peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, pemerintah Provinsi Sumatera Barat masih belum melakukan pendelegasian langsung terkait Permenpan RB No. 62 Tahun 2018, yang mana dalam perihal memenuhi kebutuhan dan mengakomodasi sebuah kepentingan dari berbagai kelompok masyarakat. Pemerintah daerah Provinsi Sumatera Barat seharusnya melakukan pembaharuan kebijakan Peraturan Gubernur Sumatera Barat No. 62 Tahun 2016. Dapat dikatakan bahwa pemerintah belum sepenuhnya bisa memenuhi kebutuhan dan mengakomodasi kepentingan masyarakat luas yang dituangkan dalam Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016.

Dasar dari pembentukan Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 ini yaitu Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 yang mana telah dicabut. Secara yuridis bahwa Pergub No. 62 Tahun 2016 sudah tidak berlaku lagi. Sehingga perlu dilakukan pembaharuan terkait pelaksanaan teknis dari pengelola pengaduan yang dilaksanakan di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Perihal ini juga sudah dijelaskan berdasarkan asas *Lex Posterior* yang menjelaskan suatu hubungan antar norma hukum merupakan suatu hubungan antar “superordinasi” dan “subordinasi” yang dilihat bahwa validitas suatu norma yang lebih rendah selalu berlandaskan dengan norma yang lebih tinggi. Selanjutnya juga dijelaskan pada penerapan asas *lex superior* yang sering dipraktikkan dengan mencantumkan norma derogasi (*derogation norm*) norma ini menjelaskan bahwa, dengan diberlakukannya peraturan baru maka peraturan lama dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

Pencabutan atas Peraturan Gubernur Nomor 62 Tahun 2016 saat ini belum dilakukan oleh pemerintah daerah Provinsi Sumatera Barat. Pengusulan perencanaan perubahan Peraturan Gubernur No. 62 Tahun 2016 belum diusulkan oleh OPD teknis daerah. Sehingga dalam propemda untuk tahun 2024.

2.4 Perataan

Perataan juga melihat bagaimana suatu kebijakan dapat membantu mengatasi masalah ketidaksetaraan dan memastikan bahwa manfaat dari suatu kebijakan dapat dibagikan secara adil dan merata. Bahwa dalam kebijakan tersebut juga dapat membantu memperluas akses mereka terhadap pelayanan dan sumber daya yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, bahwa perataan dalam konteks tata cara pengaduan pelayanan publik di lingkungan Provinsi Sumatera Barat dikatakan sudah cukup baik. Bahwa pemerintah selalu memperhatikan kondisi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan. Kebijakan pun harus mutlak sesuai dengan asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi dan berpedoman langsung pada sila-sila yang ada di Pancasila.

Walaupun memang saat ini belum ada perencanaan pembaharuan Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 di Propemda untuk periode di tahun 2024. Pemerintah daerah belum berencana melakukan pembaharuan terkait Pergub No 62 Tahun 2016. Tetapi, seandainya apabila Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat melakukan penindaklanjutan atas Permenpan RB No.62 tahun 2018, maka dalam perencanaan pembaharuan Pergub tentang pengelola pengaduan di lingkungan Pemprov Sumbar selalu memperhatikan kondisi sosial masyarakat, permasalahan-permasalahan masyarakat yang dikumpulkan dan dituangkan pada naskah

akademik yang dibuat sebelum peraturan itu ada. Peraturan ini diharuskan melihat kondisi sosial dari daerah itu sendiri sebelum dikeluarkannya peraturan baru. Dijelaskan bahwa perencanaan Perda dan Perkada yang bertentangan dengan peraturan tinggi, maka akan dibatalkan oleh Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.

2.5 Responsivitas

Responsivitas bisa disimpulkan juga pada respon dari suatu aktivitas. Dalam (William N Dunn 630 : 2003) menjelaskan bahwa, suatu indikator responsivitas itu dinilai dari seberapa penting suatu kebijakan tersebut menjawab atas kebutuhan masyarakat. Dalam pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan di lingkungan Pemprov Sumbar bahwa kebutuhan masyarakat merupakan hal yang penting bagi pelaksanaan pengaduan pelayanan publik. Dalam meningkatkan kebutuhan masyarakat, maka Pemerintah Daerah juga berupaya untuk memberikan standarisasi pelayanan publik yang baik untuk masyarakat dengan hasil yang sudah diperoleh. maka dari itu, sangat jelas bahwa Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah dibuat juga mempertimbangkan kebutuhan masyarakat dalam melakukan pengaduan pelayanan publik.

Kebutuhan dimaksud dalam hal ini ialah kebutuhan dalam penuntasan atau penyelesaian pengaduan pelayanan publik yang diberikan masyarakat kepada instansi pemerintah. Kebutuhan ini juga mendasari dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan di lingkungan Pemprov Sumbar akan terasa lebih efektif dan efisien dengan disediakannya platform pengaduan secara online. Platform ini juga bisa di unduh melalui *google playstore* dan *appstore* di *hanphone* maupun di *digital PC*. Kebutuhan ini membuat masyarakat lebih leluasa dalam menyampaikan permasalahan-permasalahan yang terkait dengan pelayanan publik yang dilaksanakan di lingkungan Pemprov Sumbar.

2.6 Ketepatan

Pada indikator ketepatan ini bahwa dilihat pada kuatnya sudut pandang yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Bahwa hasil dari tujuan sebuah kebijakan sangat benar-benar berguna, walaupun pembaharuan masih belum direncanakan. Tetapi, hasil dari Pergub No. 62 Tahun 2016 ini tentu bernilai. evaluasi kebijakan tidak hanya sekedar menemukan suatu informasi tentang suatu kebijakan yang diantisipasi maupun tidak. Akan tetapi, evaluasi selalu diarahkan untuk memperoleh informasi pada masa lalu, masa sekarang dan masa yang akan datang. Evaluasi kebijakan juga mengarahkan untuk mengatakan bagaimana kebijakan dan program mencapai tingkat kinerja yang tinggi hingga rendah bagi semua.

Hal ini juga dijelaskan oleh Samodra Wibawa, dkk (1994 : 30) bahwa dalam proses pembuatan kebijakan juga diperlukan *forecasting* yang mana kebijakan diharapkan menciptakan kondisi tertentu di masa yang akan datang. Usaha dalam pembuatan kebijakan ini juga harus terkait erat dengan perkembangan kondisi lingkungannya. Pada asas hukum *lex superior* menjelaskan Peraturan yang rendah tidak boleh bertentangan dengan yang tinggi. Sehingga, Hal ini hanya berlaku dua peraturan yang secara tingkatan hierarkinya tidak sederajat dan saling bertentangan. Pada Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011, hierarki peraturan perundang-undangan di Indonesia. Selanjutnya, juga dalam proses pembuatan kebijakan juga menjunjung tinggi aturan berdasarkan tingkatan hierarki peraturan perundang-undangan yang ada pada UU No. 12 Tahun 2011. Selain itu, peraturan daerah juga tidak boleh bertentangan dengan tingkatan dari hierarki peraturan perundang-undangan.

Kesimpulan Dan Saran

Pengaturan kebijakan tentang pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan di Bapenda Provinsi Sumatera Barat masih mengacu pada Pergub No.

62 tahun 2016 tentang pengelola pengaduan pelayanan publik yang dilaksanakan di lingkungan Pemprov Sumbar. Dalam pelaksanaannya bahwa dengan adanya dasar pengaturan kebijakan terkait Pemprov Sumbar di Bapenda Sumbar masih menggunakan aturan yang ada pada pergub No. 62 tahun 2016 karena belum adanya pencabutan atas Pergub No. 62 Tahun 2016.

Dengan adanya landasan dasar pengaturan ini maka pemerintah Provinsi Sumatera Barat khususnya Bapenda Provinsi Sumatera Barat akan lebih mudah dalam melaksanakan kegiatan secara normatif. Tetapi, dalam aturan yang lebih tinggi, pemerintah Provinsi Sumatera Barat belum mendelegasikan aturan yang lebih tinggi tersebut. Alasan belum didelegasikannya Permenpan RB No. 62 Tahun 2018 yaitu, Pemprov Sumbar belum berencana untuk memperbaharui Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016 karena belum adanya usulan dari OPD teknis terkait perencanaan pembaharuan Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016. Selain itu, untuk melakukan pembaharuan tersebut juga dibutuhkan SDM yang cukup sehingga mempermudah dalam melakukan pembaharuan kajian terhadap Pergub Sumbar No. 62 Tahun 2016. Secara regulasi bahwa, jika pemprov sumbar mendelegasikan aturan yang lebih tinggi maka Pemprov Sumbar tentunya sudah memenuhi ketentuan yang sudah diinginkan oleh peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi darinya. tetapi, pemprov sumbar masih belum merencanakan pendelegasian atas Permenpan RB No. 62 tahun 2018 maka, secara tidak langsung pemprov sumbar tidak memenuhi ketentuan yang di inginkan oleh peraturan perundang-undangan lebih tinggi di atasnya.

Daftar Pustaka

- Angreime Igir, 2017. Pembatalan Terhadap Peraturan Daerah Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. *Lex Privatum* Vol. V/No. 3/Mei/2017.
- Anggara, Sahya. (2014). "*Kebijakan Publik*" Bandung : CV Pustaka Setia.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1985. *Penilaian dalam Pendidikan Program Akta*. Mengajar V, Universitas Terbuka. Jakarta.
- Dunn, William N., 2003, Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta, Gajah Mada University.
- Ernis, Y. (2016). Diversi Dan Keadilan Restoratif Dalam Penyelesaian Perkara Tindak Pidana Anak Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(2), 163–174.
- Faozan Haris, 2003. *Peran birokrasi, manajemen kebijakan dan eksistensi pelayanan publik*, LAN, Jakarta.
- Irfani, N. (2020). Asas Lex Superior, Lex Specialis, Dan Lex Posterior: Pemaknaan, Problematika, Dan Penggunaannya Dalam Penalaran Dan Argumentasi Hukum. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 16(3), 305–325.
- Malec, A. (2001). Legal Reasoning & Logic. *Studies In Logic Grammar & Rhetoric*, 4(17), 97.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan.
- Permenpan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.
- Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang pedoman sistem pengelolaan pengadu