



PERATURAN DAERAH KABUPATEN KUNINGAN
NOMOR 14 TAHUN 2013

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUNINGAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf b, perlu norma hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c perlu membentuk Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Tahun 1950); sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 2851);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
8. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
9. 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);
10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
11. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara 3866);

13. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal;
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 3 Tahun 2008 tentang Kewenangan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kuningan Tahun 2008 Nomor 68 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 70);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KUNINGAN
dan
BUPATI KUNINGAN

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN DAERAH KABUPATEN KUNINGAN TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kuningan;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Kuningan;
3. Bupati adalah Bupati Kuningan;
4. Peraturan Daerah adalah Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan;
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kuningan;
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan;
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Kuningan baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah;
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara Pemerintahan Daerah, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik ;
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang

yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;

11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari Visi, Misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan;
12. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
13. 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;
14. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara dan masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf *braille*, bahasa gambar dan/atau bahasa isyarat, serta disajikan secara manual atau elektronik;
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
16. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
17. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik;
18. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan;
19. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana;
20. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;

21. Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi Kabupaten Kuningan yang selanjutnya disebut RAD-PK adalah landasan dan pedoman bagi Pemerintah Kabupaten Kuningan dalam melaksanakan pencegahan dan pemberantasan korupsi berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
22. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kuningan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk :

- a. Terwujudnya prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik;
- b. Terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- c. Terwujudnya kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- d. Terwujudnya RAD-PK untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Daerah; dan
- e. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;

- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/non diskriminatif;
- h. Transparansi;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan;
- m. Efisiensi dan efektivitas;
- n. Konsisten;
- o. Keadilan;
- p. Kecermatan
- q. Motivasi;
- r. Tidak melampaui kewenangan;
- s. Kewajaran dan kepatutan;
- t. Perlindungan hukum; dan
- u. Proporsional.

Bagian Ketiga

Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip :

- a. Kesederhanaan;
- b. Kejelasan;
- c. Kepastian hukum;
- d. Akurasi;
- e. Keamanan;
- f. Tanggungjawab;
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. Kemudahan akses;
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. Kenyamanan.

Bagian Keempat

Ruang Lingkup

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD, dan Swasta.

- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
- a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administrasi.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Swasta adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan atau APBD tetapi ketersediaannya dalam rangka pelaksanaan urusan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi :
- a. pelayanan di bidang pendidikan ; dan
 - b. pelayanan di bidang kesehatan.

Pasal 7

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 ayat (2) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan atau APBD;
- 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.

Pasal 8

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 ayat (2) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan atau APBD;
- 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 APBN dan atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya dalam rangka pelaksanaan urusan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 9

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 ayat (2) huruf c meliputi:

- a. tindakan administratif pemerintah daerah yang diwajibkan sesuai dengan urusan pemerintahan daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- b. tindakan administratif instansi non pemerintah yang diwajibkan sesuai dengan urusan pemerintahan daerah dan diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada pasal 7, 8 dan 9 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB III

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina, Penanggungjawab dan Pimpinan

Pasal 11

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD dan Swasta.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab, dan menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (5) DPRD dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap laporan kinerja pelayanan publik paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya laporan, sesuai dengan mekanisme dan tata tertib DPRD.
- (6) Pembina wajib menindaklanjuti rekomendasi DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (5) Pasal ini.

Pasal 12

- (1) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan BUMD adalah Direktur Utama.
- (3) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Swasta adalah Pemimpin Lembaga.
- (4) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud ayat (1), (2), dan (3) mempunyai tugas :
 - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik;
 - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Bentuk dan tata naskah pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf d diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 13

- (1) Pimpinan penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang melaksanakan secara langsung pelayanan publik.
- (2) Pimpinan penyelenggara di lingkungan pemerintah daerah adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).
- (3) Pimpinan penyelenggara di lingkungan BUMD adalah Direktur BUMD.
- (4) Pimpinan penyelenggara di lingkungan swasta adalah Direktur/Kepala bidang tertentu atau sebutan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (5) Pimpinan penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2), (3), dan (4) mempunyai tugas :
 - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya;
 - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
 - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. melaporkan kepada penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Organisasi Penyelenggara

Pasal 14

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan publik meliputi :
 - a. Institusi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah;
 - b. BUMD; dan
 - c. Swasta.
- (2) Organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Penyelenggaraan 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.
- (4) Pembina, Penanggungjawab, Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 15

- (1) Pimpinan penyelenggara melaksanakan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pimpinan penyelenggara melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana, sarana, dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada IKM dan/atau metode evaluasi kinerja lainnya dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi penyelenggara sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 16

- (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 Ketiga

Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 17

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antarp penyelenggara.
- (2) Kerja sama antar penyelenggara 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (3), permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Kerjasama Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 18

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan kerjasama dengan Pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian pelayanan publik.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk peningkatan pelayanan publik dan tidak boleh menambah beban bagi masyarakat, memperpanjang waktu serta mempersulit akses pelayanan publik.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan:
 - a. perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, 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.

(4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 19

Penyelenggara memiliki hak :

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- f. Mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.

Pasal 20

Penyelenggara berkewajiban :

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. Memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. Menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. Menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;

- g. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- h. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. Mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. 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;
- l. Memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. Menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 21

(1) Pelaksana berhak :

- a. mendapatkan perlindungan dan pembelaan dari penyelenggara terhadap pengaduan dan tuntutan sampai ada putusan hukum tetap;
- b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
- c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
- d. melakukan konsultasi dengan pimpinan penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan;

(2) Pelaksana berkewajiban :

- a. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. Bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas perintah pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. Mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. Melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;

- f. Memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. Menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan perundang-undangan.

Pasal 22

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris dan/atau pengurus organisasi usaha, bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan pemerintah daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali atas izin pimpinan penyelenggara;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan pimpinan penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Menjanjikan, mempromosikan dan melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan
- g. memungut dan/ atau menerima imbalan atas layanan yang diberikan diluar ketentuan yang berlaku.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 23

(1) Masyarakat berhak :

- a. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. Mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. Mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. Menyarankan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. Menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. Mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau

tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman;

j. Menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan

k. Menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(2) Mekanisme penyampaian hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 24

Masyarakat berkewajiban :

a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;

b. Menjaga sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan

c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pola Pelayanan

Pasal 25

(1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

a. Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;

b. Terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. Terpadu, terdiri atas :

1. Terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan

2. Terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perseorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Paragraf 1

Umum

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam menyusun dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Pasal 27

Komponen standar pelayanan meliputi :

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- 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 bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja Pelaksana.

Pasal 28

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 26 dan Pasal 27 harus dipublikasikan sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Paragraf 2

Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 29

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. Bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. Bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. Peduli, teliti dan cermat;
- d. Bersikap ramah dan bersahabat;
- e. Bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. Bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. Perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

Paragraf 3

Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pasal 30

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia.
- (2) Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
 - a. Keahlian dan ketrampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
 - b. Perencanaan pengembangan keahlian dan ketrampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya.
- (3) Penyusunan Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga

Peningkatan kualitas Pelayanan Publik

Paragraf 1

Umum

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Untuk peningkatan pelayanan publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan :
 - a. Komitmen penyelenggara dan Pelaksana;
 - b. Perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - c. Partisipasi pengguna pelayanan;
 - d. Kepercayaan;
 - e. Kesadaran penyelenggara dan pelaksana;
 - f. Keterbukaan;
 - g. Ketersediaan anggaran;
 - h. Tumbuhnya rasa memiliki;
 - i. Survey kepuasan masyarakat;
 - j. Kejujuran;
 - k. Realistis dan cepat;
 - l. Umpan balik dan hubungan masyarakat;
 - m. Keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
 - n. Keberhasilan dalam menggunakan metode.

Paragraf 2

Gugus Kendali Mutu

Pasal 32

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada Penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Penerapan kendali mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat membentuk Gugus Kendali Mutu.
- (3) Gugus Kendali Mutu terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Gugus Kendali Mutu ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keempat

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 33

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a. Prosedur pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan;
 - c. Kejelasan petugas pelayanan;
 - d. Kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. Tanggungjawab petugas pelayanan;
 - f. Kemampuan petugas pelayanan;
 - g. Kecepatan pelayanan;
 - h. Keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. Kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. Kewajaran biaya pelayanan;
 - k. Kepastian biaya pelayanan;
 - l. Kepastian jadwal pelayanan;
 - m. Kenyamanan lingkungan; dan
 - n. Keamanan pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kelima Maklumat Pelayanan

Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada pasal 27 dan Pasal 28.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

Bagian Keenam Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, meliputi :
 - a. Profil Penyelenggara;
 - b. Profil Pelaksana;

- c. Standar Pelayanan;
- d. Maklumat Pelayanan;
- e. Pengelola Pengaduan; dan
- f. Penilaian Kinerja.

Bagian Ketujuh

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 36

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai standar pelayanan.

Bagian Kedelapan

Pelayanan Akses Khusus

Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan

Pelayanan Khusus

Pasal 38

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh

Biro Jasa Pelayanan

Pasal 39

- (1) Pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat, namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dapat dilakukan oleh Biro Jasa.

- (2) Biro Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang dengan ketentuan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan Penyelenggara, berkaitan dengan persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan.

Bagian Kesebelas

Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 40

- (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 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 (3) ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
- (5) Penentuan biaya Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik yang menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- (6) Penentuan biaya Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 41

- (1) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah harus ditetapkan dengan persetujuan DPRD, kecuali instansi yang sudah menerapkan sistem Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan BUMD dan Swasta harus ditetapkan Pimpinan Penyelenggara pelayanan publik serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (3) Penyelenggara Pelayanan publik pada pemerintah daerah tidak diperbolehkan mengubah biaya pelayanan publik, selain yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini.
- (4) Perubahan biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BUMD dan Swasta wajib dipublikasikan kepada masyarakat

selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari sebelum diberlakukan.

Pasal 42

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Penyelenggara dilarang menggunakan alokasi anggaran bagi pelayanan publik untuk membiayai kegiatan di luar penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VI

PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengelolaan Pengaduan

Pasal 43

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang tidak memberi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 44

- (1) Pembina berwenang menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (2) Penanggung jawab menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 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 45

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 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 kerja sejak pengadu menerima pelayanan.

- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
- a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 46

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 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 47

- (1) Penyelenggara 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 dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - e. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (1) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (3).
- (2) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambatlambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau Ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau Ombudsman.
- (3) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 48

- (1) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada penanggung jawab.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

Bagian Kedua

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 49

- (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.

Pasal 50

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, transparan, tidak diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak Pelaksana 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 51

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 52

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.

- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya .
- (4) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, Ombudsman dapat melakukan Mediasi, Konsiliasi, dan Ajudikasi khusus.
- (5) Ajudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

Pasal 53

- (1) Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.
- (2) Dalam hal Penyelenggaraan melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 54

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan oleh Penyelenggara.

BAB VIII

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 55

- (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 kerjasama, 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 oleh Penyelenggara.

BAB IX

RENCANA AKSI DAERAH PEMBERANTASAN KORUPSI (RAD-PK)

Bagian Kesatu

Penetapan dan Ruang Lingkup

Pasal 56

- (1) Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, Pemerintah Daerah menetapkan Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi (RAD-PK) yang bersinergi dengan kebijakan nasional dan/atau Rencana Aksi Nasional Pemberantasan Korupsi.
- (2) Ruang lingkup RAD-PK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Upaya peningkatan pelayanan publik;
 - b. Harmonisasi peraturan perundang-undangan dalam rangka mendukung program pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; dan
 - c. Upaya penyelamatan barang milik Daerah.

Bagian Kedua

Pelaksanaan

Pasal 57

- (1) RAD-PK harus didukung dan dilaksanakan oleh seluruh SKPD dan BUMD sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi secara vertikal, horizontal dan diagonal dalam lingkungan masing-masing maupun antar unit satuan organisasi.
- (2) Pelaksanaan RAD-PK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan dukungan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam penyelenggaraan upaya percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta peningkatan pelayanan publik.

BAB X KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 58

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk diakses masyarakat.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Bupati atau Peraturan Pimpinan Penyelenggara.

BAB XI PENGAWASAN

Pasal 59

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawas internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - a. Pengawasan oleh penyelenggara; dan
 - b. Pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - a. Pengawasan oleh masyarakat;
 - b. Pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. Pengawasan oleh Ombudsman.

BAB XII SANKSI Bagian Kesatu Pelanggaran

Pasal 60

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.

Bagian Kedua Sanksi Administrasi

Pasal 61

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 26, Pasal 29, Pasal 31, Pasal 34, Pasal 36, dan Pasal 37 dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. Peringatan lisan;
 - b. Peringatan tertulis;
 - c. Penundaan kenaikan pangkat;
 - d. Penurunan pangkat;
 - e. Mutasi jabatan;
 - f. Pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. Pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB XIII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 62

Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, seluruh penyelenggara pelayanan publik wajib menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB XIV KETENTUAN PENUTUP

Pasal 63

Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 64

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 65

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kuningan

Pada Tanggal 1-8-2013

BUPATI KUNINGAN,



Aang Hamid Suganda

AANG HAMID SUGANDA

Diundangkan di Kuningan

Pada Tanggal 2-8-2013

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KUNINGAN,



Yosep Setiawan

YOSEP SETIAWAN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KUNINGAN TAHUN 2013 NOMOR 14
SERI E

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KUNINGAN
NOMOR 14 TAHUN 2013
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan upaya Pemerintah Daerah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum dalam suatu tatanan kehidupan yang adil dan beradab oleh karena itu efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan tentang Penyelenggara Pelayanan Publik dibentuk dalam rangka pengaturan, pembinaan, penyediaan fasilitas dan jasa yang dilaksanakan oleh aparatur Pemerintah Daerah kepada publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Bentuk aktivitas pelayanan publik tersebut bersifat kegiatan administratif, kegiatan penyediaan barang dan kegiatan penyediaan jasa.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah saat ini masih dihadapkan pada sistem yang belum efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media massa berkaitan dengan prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tingginya biaya yang harus dikeluarkan, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi, serta sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Pemerintah Daerah.

Kondisi tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilaksanakan bersinergi dengan strategi nasional yang tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, khususnya Diktum Keempat, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain meliputi :

1. Pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;

2. Maksud, tujuan, asas dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Pembina, organisasi penyelenggara dan evaluasi pelayanan publik;
4. Hak, kewajiban dan larangan penyelenggara;
5. Aspek penyelenggara pelayanan publik termasuk penanganan pengaduan;
6. Penyelenggaraan pelayanan publik;
7. Pemanfaatan teknologi informasi;
8. Peran serta masyarakat;
9. Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi (RAD-PK);
10. Kerahasiaan dokumen;
11. Pengawasan; dan sanksi.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Istilah-istilah dalam pasal ini dimaksudkan untuk mencegah timbulnya salah tafsir dan salah pengertian dalam memahami dan melaksanakan pasal-pasal dalam Peraturan Daerah ini.

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Yang dimaksud dengan “kepentingan umum” adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “kepastian hukum” adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “kesamaan hak” adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama golongan, gender dan status ekonomi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “keseimbangan hak dan kewajiban” adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “keprofesionalan” adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “partisipatif” adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “persamaan perlakuan/non diskriminatif” adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “transparansi” adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “akuntabilitas” adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan” (kelompok rentan antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam dan korban bencana sosial) adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan (seperti membuat tangga khusus bagi penyandang cacat).

Huruf k

Yang dimaksud dengan “ketepatan waktu” adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan “kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan” adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Huruf m

Yang dimaksud dengan “efisiensi dan efektivitas” adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran.

Huruf n

Yang dimaksud dengan “konsistensi” adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara terpadu dan berkelanjutan.

Huruf o

Yang dimaksud dengan “keadilan” adalah setiap jenis pelayanan sama diterapkan ke semua masyarakat tanpa membedakan agama, golongan, ras dan tingkat pendidikan.

Huruf p

Yang dimaksud dengan “kecermatan” adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara teliti sehingga meminimalkan kesalahan.

Huruf q

Yang dimaksud dengan “motivasi” adalah setiap jenis pelayanan dilakukan dengan memberikan daya saing yang produktif antar Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah.

Huruf r

Yang dimaksud dengan “tidak melampaui kewenangan” adalah setiap jenis pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang melekat serta sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Huruf s

Yang dimaksud dengan “kewajaran dan kepatutan” adalah setiap jenis pelayanan dilakukan dengan itikad baik dengan kepercayaan dan kepatutan.

Huruf t

Yang dimaksud dengan “perlindungan hukum” adalah setiap jenis pelayanan dilakukan dengan memberikan hak dan kewajiban yang sama terhadap semua masyarakat.

Huruf u

Yang dimaksud dengan “proporsional” adalah setiap jenis pelayanan dilakukan sesuai dengan proporsi kemampuan dan kompetensi.

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan pelayanan barang publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang digunakan oleh publik.

Yang dimaksud dengan pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Yang dimaksud dengan pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Huruf a

Jenis jasa publik yang dikeluarkan/disediakan oleh SKPD untuk publik yang seluruh atau sebagian menggunakan dana APBD adalah pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan lingkungan hidup dan pelayanan infrastruktur.

Huruf b

Jenis jasa publik yang dikeluarkan/disediakan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya seluruh atau sebagian menggunakan kekayaan Daerah yang dipisahkan antara lain adalah bidang perbankan, makanan dan minuman, perhotelan, perbengkelan dan jalan tol.

Huruf c

Jenis jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari dana APBD atau suatu badan usaha yang modal pendiriannya seluruh atau sebagian menggunakan kekayaan Daerah yang dipisahkan adalah jaringan listrik pedesaan.

Pasal 9

Huruf a

Yang dimaksud dengan “tindakan administratif” adalah sebagai bentuk atau jenis pelayanan yang dikeluarkan dan disediakan oleh SKPD dan BUMD untuk publik dalam bentuk pemberian/pengesahan dokumen resmi.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “tindakan administratif instansi non Pemerintah” adalah pelayanan pemberian dokumen resmi oleh instansi di luar Pemerintah Daerah.

Pasal 10

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menjaga fleksibilitas penyelenggaraan teknis operasional pelayanan publik.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Laporan menjadi satu kesatuan dalam LKPJ dengan tembusan kepada Gubernur

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 12 :

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Pemimpin lembaga adalah direktur/kepala, atau sebutan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 13 :

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (4)

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

Pasal 18

Ayat (1)

Pihak lain adalah pihak diluar instansi Pemerintah Daerah yang bekerjasama dalam penyelenggaraan Pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

Cukup jelas

Pasal 26

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “standar pelayanan publik” adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima layanan.

Ayat (2)

Penyelenggara harus memberikan ruang publik bagi masyarakat untuk memberikan masukan/peran serta masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan berupa saran, buah pikiran, ide, gagasan dan sebagainya.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 27

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “dasar hukum” adalah peraturan perundang-undangan yang menjadikan dasar penyelenggaraan pelayanan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “persyaratan” adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “sistem, mekanisme, dan prosedur” adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “jangka waktu pelayanan” adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “biaya/tarif” adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “produk pelayanan” adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “sarana, prasarana dan/atau fasilitas” adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam Penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “kompetensi pelaksana” adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “pengawasan internal” adalah : pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “penanganan pengaduan, saran dan masukan” adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “jumlah Pelaksana” adalah tersedianya Pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Huruf l

Cukup jelas

Huruf m

Cukup jelas

Huruf n

Yang dimaksud dengan “evaluasi kinerja Pelaksana” adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Cukup jelas

Pasal 30

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan dipublikasikan adalah penginformasian kepada masyarakat sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dipahami dan diakses.

Pasal 35

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan dukungan informasi adalah sistem informasi lingkup kabupaten yang berisi informasi seluruh penyelenggaraan pelayanan yang diperlukan untuk merumuskan kebijakan Daerah tentang pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Sistem informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Huruf a

Profil Penyelenggara meliputi nama, penanggungjawab, Pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon dan pos-el (*e-mail*).

Huruf b

Profil Pelaksana meliputi nama, penanggungjawab, Pelaksana, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon dan pos-el (*e-mail*).

Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut, meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari 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 seperti survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Pasal 36

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 bertanggungjawab atas tindakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 37

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 38

Yang dimaksud dengan pelayanan khusus adalah pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat secara khusus misalnya pelayanan kesehatan dengan menggunakan ruang VVIP dan pelayanan perbankan kepada nasabah prioritas.

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 40

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan biaya pelayanan publik adalah biaya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan yang tertuang dalam standar pelayanan publik.

Pasal 41

Cukup jelas

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Cukup jelas

Pasal 45

Cukup jelas

Pasal 46

Cukup jelas

Pasal 47

Cukup jelas

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Cukup jelas

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

Pasal 56

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Cukup jelas

Pasal 59

Cukup jelas

Pasal 60

Cukup jelas

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Ketentuan peralihan merupakan kaidah hukum yang dibuat sebagai sarana untuk mempertemukan aturan hukum tertentu sebagai akibat kehadiran peraturan perundang-undangan dengan keadaan sebelum Peraturan Daerah berlaku, yang terdiri dari :

- a. Aturan peralihan (*transituur recht*) yang menunjuk keadaan sebelumnya; dan
- b. Hukum antarwaktu (*intemporal recht*) untuk mengatur kepastian hukum.

Pasal 63

Ketentuan ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepastian hukum peraturan pelaksanaan Peraturan Daerah, dan disisi lain merupakan kewajiban bagi Pemerintah Daerah untuk segera menetapkan petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah.

Pasal 64

Cukup jelas

Pasal 65

Cukup jelas