



BUPATI NGANJUK

PERATURAN DAERAH KABUPATEN NGANJUK NOMOR 07 TAHUN 2013

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NGANJUK,

Menimbang : a. bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah perlu didasari sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan keadilan serta kemanfaatan bagi masyarakat;

b. bahwa partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu ditingkatkan sehingga mampu menjadi kontrol publik atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah;

c. bahwa dalam rangka pemenuhan hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal diperlukan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, prosedur dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik.

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ;

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

3. Undang-Undang Nomor 05 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia 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 4125);
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
7. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4297);
8. 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 kedua kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
9. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
10. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
11. 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);
12. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

13. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembara Negara Nomor 5234);
14. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
15. 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 Republik Indonesia Nomor 3866);
16. 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);
17. 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);
18. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
19. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ;
21. Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
22. Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
23. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 08 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
24. Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Nganjuk Nomor 169 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Nganjuk Nomor 02 Tahun 1984 (Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Nganjuk Tahun 1984 Nomor 1);
25. Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Nganjuk Nomor 06 Tahun 1987 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Nganjuk (Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Nganjuk

- Tahun 1988 Nomor 1);
26. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 06 Tahun 2006 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa (Lembaran Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2006 Nomor 03);
 27. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabupaten Nganjuk dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Nganjuk (Lembaran Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2008 Nomor 01);
 28. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Nganjuk (Lembaran Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2008 Nomor 02);
 29. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 09 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Nganjuk (Lembaran Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2008 Nomor 03);
 30. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nganjuk (Lembaran Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2008 Nomor 04);
 31. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 11 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2008 Nomor 05);
 32. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 07 Tahun 2010 tentang Pendirian Perseroan Terbatas Bank Perkreditan Rakyat Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk (Lembaran Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2010 Nomor 03);
 33. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 05 Tahun 2011 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelaksana Penyuluh Pertanian, Perikanan Dan Kehutanan (Lembaran Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2011 Nomor 02);
 34. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 09 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2012 Nomor 01);
 35. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 03 Tahun 2012 tentang Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk (Lembaran Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2012 Nomor 01);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN NGANJUK
dan
BUPATI NGANJUK
MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Nganjuk.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Nganjuk.
3. Bupati adalah Bupati Nganjuk.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Nganjuk.
5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah pada Pemerintah Daerah.
9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. 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.

11. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. Produk pelayanan publik adalah jenis pelayanan yang dihasilkan penyelenggara dalam akhir proses penyelenggaraan pelayanan publik.
13. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah yang selanjutnya disingkat IKM ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
14. Komisi Pelayanan Publik adalah lembaga yang bersifat independen yang berfungsi menerima pengaduan dan mengadakan verifikasi, pemeriksaan serta penyelesaian sengketa pelayanan publik.
15. Sistem informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
16. Pengaduan adalah keluhan yang disampaikan Penerima pelayanan publik kepada Penyelenggara akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
17. Pengadu adalah orang, kelompok orang, atau badan yang melakukan pengaduan.
18. Pengelolaan Pengaduan adalah upaya tindak lanjut atas pengaduan dalam rangka penyelesaian sengketa pelayanan publik.
19. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima pelayanan publik dengan penyelenggara akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
20. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
21. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik.
22. Pelayanan Administrasi yaitu merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

23. Mediasi adalah penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
24. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
25. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
26. Prosedur Kerja adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses pelayanan yang meliputi apa yang harus dilakukan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN ASAS

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan Pelayanan Publik adalah :

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

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

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 5

- (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 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 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 7

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 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 8

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 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.

BAB IV

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina, Penanggung Jawab dan Pimpinan

Pasal 9

- (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 10

- (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 11

- (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), ayat (3), dan ayat (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 12

- (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 13

- (1) Pimpinan penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi secara rutin, mingguan, bulanan dan tahunan yang berkelanjutan dan akseleratif terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasinya.
- (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 14

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik dan tanggung jawab berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian.
- (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 15

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar 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 16

- (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 V HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak, Kewajiban, dan Larangan Penyelenggara

Pasal 17

- (1) Penyelenggara berhak:
- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b. melakukan kerja sama;
 - c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - f. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.
- (2) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- (3) Ketentuan mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 18

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan ;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- j. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau 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. melakukan pengelolaan pengaduan dari penerima layanan sesuai tata cara yang berlaku;
- m. memberi petunjuk dan informasi kepada masyarakat tentang prosedur, tempat, waktu penyelesaian, besar biaya retribusi atau pajak, dan pelaksana yang mempunyai jabatan, tugas dan fungsi yang berhubungan langsung dengan permohonan pelayanan publik; dan/atau
- n. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.

Pasal 19

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan izin kepada pihak tertentu untuk menggunakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik tersebut tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

- (2) Pengalihan dan atau pengubahan fungsi peruntukan setiap sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang sebelumnya menurut ketentuan peraturan perundang-undangan merupakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua
Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 20

- (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) Setiap pelaksana pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 21

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 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. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem, tata cara, prosedur dalam pelayanan publik dan sistem perencanaan dan pembangunan Kabupaten;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan Publik;
- d. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik kepada penyelenggara;
- e. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- f. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- g. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara dan/atau Komisi Pelayanan Publik untuk mendapatkan penyelesaian, apabila terjadi penyimpangan Standar Pelayanan Publik dan/atau tidak memperbaiki pelayanan;
- h. mendapatkan tanggapan dan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai tata cara yang berlaku;
- i. mendapatkan advokasi dan perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- j. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- k. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;

- l. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan
 - m. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Mekanisme penyampaian hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 24

Masyarakat berkewajiban :

- a. mentaati tata cara, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan standart pelayanan publik;
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik ;
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VI PRINSIP DAN TATA CARA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 25

Prinsip-prinsip pelenggaraan pelayanan publik adalah:

- a. kesederhanaan prosedur;
- b. kejelasan;
- c. kepastian dan ketepatan waktu;
- d. akurasi;
- e. kemudahan akses;
- f. kejujuran;
- g. kecermatan;
- h. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan;
- i. keamanan dan kenyamanan; dan
- j. kesadaran sebagai pelayan.

Bagian Kedua Tata Cara Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 26

- (1) IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat

- (2) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- (3) Hasil evaluasi kinerja bulanan dan tahunan yang didasarkan pada IKM wajib dilaporkan kepada Bupati melalui pejabat yang ditunjuk.
- (4) Ketentuan mengenai Jenis dan Sifat Pelayanan Publik yang diselenggarakan menurut tata cara yang ditetapkan dalam standar pelayanan dan mengacu pada IKM, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 27

- (1) Dalam rangka efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pemberian pelayanan yang meliputi berbagai jenis pelayanan dapat dilakukan melalui pelayanan terpadu.
- (2) Untuk memberikan pelayanan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu diselenggarakan melalui pelayanan terpadu pada satu atap.
- (3) Untuk memberikan pelayanan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan dan memiliki keterkaitan proses diselenggarakan melalui pelayanan terpadu satu pintu.

Pasal 28

- (1) Indeks kepuasan publik disusun dan diolah oleh Penyelenggara melalui survey kepada masyarakat secara periodik berdasarkan standar pelayanan.
- (2) Unsur indeks kepuasan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi : ketepatan waktu pelayanan, kemudahan pelayanan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan serta kepastian biaya.

Bagian Ketiga Standar Pelayanan

Paragraf 1 Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 29

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standart pelayanan.
- (2) Dalam menyusun standart pelayanan penyelenggara wajib melibatkan masyarakat dan pihak terkait yang dilakukan

dengan prinsip mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman, selama-lamanya 3 (tiga bulan).

- (3) Penetapan wakil Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan serta tidak diskriminatif.
- (4) Wakil Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud ayat (3), terdiri dari :
 - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
 - b. tokoh Masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya Masyarakat.

Pasal 30

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (3) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

Pasal 31

Komponen rancangan standar pelayanan disusun oleh Penyelenggara sesuai dengan jenis dan sifat pelayanan publik yang paling sedikit meliputi :

- a. dasar hukum, yaitu adanya peraturan yang menjadi dasar diselenggarakannya Pelayanan Publik oleh Penyelenggara.
- b. persyaratan yaitu adanya kejelasan baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh Penyelenggara ;
- d. jangka waktu penyelesaian, yaitu adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara;
- e. biaya/ tarif dan rinciannya, yaitu adanya kejelasan mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan termasuk

- keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu, yang kesemuanya dipublikasikan secara luas;
- f. produk pelayanan, yaitu adanya kejelasan mengenai hasil layanan yang diterima dan diberikan kepada Masyarakat;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam rangka penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan termasuk fasilitas bagi kelompok masyarakat yang mendapatkan perlakuan khusus karena keterbatasan fisik dan mental;
 - h. kompetensi Pelaksana, yaitu adanya jaminan mengenai kemampuan Pelaksana dalam hal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya ;
 - i. pengawasan internal, yaitu adanya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja Penyelenggara atau atasan langsung Penyelenggara;
 - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; yaitu adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran , dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas;
 - k. jumlah Pelaksana, yaitu adanya ketersediaan Pelaksana yang disesuaikan dengan beban kerja masing-masing;
 - l. jaminan pelayanan, yaitu adanya jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana tertuang dalam Kontrak Pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu adanya komitmen dari Penyelenggara untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan Pelayanan publik;
 - n. evaluasi kinerja pelaksana, yaitu adanya sistem penilaian yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan Standar Pelayanan.

Pasal 32

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Kemampuan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
 - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
 - b. Pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
 - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

- (3) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

Pasal 33

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada Masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
- (2) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- (3) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.
- (4) Rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan dalam bentuk Peraturan Bupati.

Pasal 34

- (1) Dalam hal Masyarakat atau Pihak Terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (4), dapat melaporkan kepada Ombudsman dan/atau Komisi Pelayanan Publik.
- (2) Ombudsman dan/atau Komisi Pelayanan Publik menyelesaikan pengaduan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 35

- (1) Penentuan biaya/tarif yang dituangkan dalam Standar Pelayanan ditetapkan setelah mendapatkan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri dan biaya/tarif pelayanan oleh badan usaha swasta sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dikecualikan dari ketentuan ayat (1).
- (3) Dalam hal pemberlakuan biaya/tarif pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum mendapatkan persetujuan

DPRD dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

Pasal 36

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (4), Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

Pasal 37

Penyelenggara dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Paragraf 2

Sosialisasi Standar Pelayanan

Pasal 38

- (1) Penyelenggara wajib mensosialisasikan standar pelayanan paling lambat 1 (satu) minggu setelah standar pelayanan ditetapkan Kepala SKPD kepada masyarakat di tingkat Kecamatan dan Desa/Kelurahan.
- (2) Selain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat menyosialisasikan standar pelayanan melalui media-media yang efektif untuk diterima masyarakat.

Paragraf 3

Perubahan Standar Pelayanan

Pasal 39

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

Pasal 40

- (1) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.
- (3) Selain peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) standar pelayanan dapat diubah berdasarkan rekomendasi Komisi Pelayanan Publik atas dasar masukan masyarakat dan perkembangan ilmu dan teknologi, serta pertimbangan lain yang dianggap dapat mengganggu optimalisasi pelayanan kepada masyarakat.
- (4) Perubahan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dilakukan dengan mengikuti mekanisme sebagaimana diatur dalam Pasal 33 dan Pasal 34.

Bagian Keempat Pelayanan Khusus

Pasal 41

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
 - a. penyandang cacat;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. anak-anak; dan
 - e. korban bencana;
- (3) Sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kelima Koordinasi

Pasal 42

- (1) Bupati melakukan koordinasi dengan Penyelenggara Pelayanan Publik Badan Usaha Milik Negara dan Instansi Vertikal Pemerintah lainnya yang berkedudukan di Daerah untuk saling berkoordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- (2) Dalam rangka koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dibentuk struktur oleh lembaga terkait untuk mengatur hubungan tersebut.

Bagian Keenam Maklumat Pelayanan

Pasal 43

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30.

Bagian Ketujuh Prosedur Kerja

Pasal 44

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan prosedur kerja dengan memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Prosedur Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan pimpinan organisasi penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kedelapan Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 45

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

Pasal 46

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

Bagian Kesembilan Pengelolaan Sarana dan Prasarana

Pasal 47

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana mengelola sarana dan prasarana pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan/atau prasarana Pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara dan Pelaksana memberikan laporan kepada penanggung jawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penanggung jawab melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana Pelayanan publik.
- (4) Berdasarkan hasil analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sarana dan/atau prasarana guna penyelenggaraan Pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 48

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

Pasal 49

Saham penyelenggara yang berbentuk Badan Usaha Milik Daerah yang berkaitan dengan Pelayanan Publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 50

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*sms*), laman (*website*), pos-elektronik (*email*), dan kotak pengaduan.
- (4) Dalam hal kerusakan sarana prasarana terjadi secara mendadak dan mengganggu pelaksanaan pelayanan publik, penyelenggara wajib mengumumkan sesegera mungkin.
- (5) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

BAB VII

PERILAKU DAN ETIKA PELAKSANA DALAM PELAYANAN

Pasal 51

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. merahasiakan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- l. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;

- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Pasal 52

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan pedoman mengenai etika pelaksana pelayanan publik.
- (2) Pedoman Etika pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
 - a. Sikap dan perilaku setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
 - b. Mekanisme evaluasi sikap dan perilaku dari pelaksana.
- (3) Penyusunan pedoman etika pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB VIII PENGAWASAN

Pasal 53

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
 - a. atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi; dan
 - b. pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
 - a. masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. Komisi Pelayanan Publik;
 - c. DPRD; dan
 - d. Ombudsman.

BAB IX KOMISI PELAYANAN PUBLIK Bagian Kesatu Fungsi, Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab

Pasal 54

- (1) Komisi Pelayanan Publik berfungsi menerima pengaduan dan mengadakan verifikasi, pemeriksaan serta penyelesaian sengketa pelayanan publik.

- (2) Komisi Pelayanan Publik dapat memberikan rekomendasi baik diminta maupun tidak kepada Penyelenggara dalam rangka memperbaiki kinerja.

Pasal 55

Tugas Komisi Pelayanan Publik adalah:

- a. menerima pengaduan, memeriksa dan menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik;
- b. melakukan verifikasi dan mediasi antara para pihak yang bersengketa dalam pelayanan publik;
- c. menindaklanjuti pengaduan baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat; dan
- d. memberikan pertanggungjawaban kinerjanya kepada masyarakat dan memberikan keterangan laporan pertanggungjawaban kepada Bupati dan DPRD.

Pasal 56

Dalam menjalankan tugasnya Komisi Pelayanan Publik berwenang untuk:

- a. meminta informasi dari Penyelenggara;
- b. meminta dokumen atau bahan-bahan yang terkait dengan permasalahan yang ditangani dari para pihak yang bersengketa;
- c. menghadirkan pihak-pihak untuk kepentingan konsultasi maupun mediasi; dan/ atau
- d. menilai dan merekomendasikan dan mempublikasikan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara.

Pasal 57

Komisi Pelayanan Publik bersifat tetap dan mandiri serta mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik dengan menyampaikan keterangan laporan pertanggungjawaban kepada Bupati dan DPRD.

Bagian Kedua Pembentukan

Pasal 58

- (1) DPRD membentuk Tim Independen yang berjumlah 5 (lima) orang yang terdiri dari 3 (tiga) unsur pakar dan masyarakat, 1 (satu) orang unsur Pemerintah Daerah, dan 1 (satu) orang unsur anggota DPRD.

- (2) Tim independen melakukan seleksi melalui Tata cara kepatutan dan kelayakan untuk menentukan 5 (lima) orang calon anggota Komisi Pelayanan Publik.
- (3) Tim independen menyerahkan nama 5 (lima) orang calon anggota Komisi Pelayanan Publik kepada DPRD.
- (4) DPRD memberikan nama 5 (lima) orang calon anggota Komisi Pelayanan Publik kepada Bupati untuk ditetapkan sebagai anggota Komisi Pelayanan Publik.
- (5) Masa Jabatan Komisi Pelayanan Publik bertugas selama 5 (lima) tahun dan hanya dapat dipilih kembali selama 1 (satu) periode.
- (6) Kinerja masing-masing anggota Komisi Pelayanan Publik dievaluasi setiap 1 (satu) tahun sekali oleh DPRD.

BAB X PEMBIAYAAN

Pasal 59

- (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 60

- (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 61

- (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.
- (3) Anggaran untuk pembiayaan Komisi Pelayanan Publik dibebankan pada Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah.

BAB XI

PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Kesatu Umum

Pasal 62

Prinsip-prinsip tata cara Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa:

- a. penyelenggaraan Pelayanan Publik berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat;
- b. penyelesaian pengaduan dilakukan secara mudah, murah, cepat dan tuntas;
- c. ketidakpuasan terhadap respon pengaduan yang diajukan kepada Penyelenggara mendapatkan saluran penyelesaian pengaduan yakni penyelesaian sengketa; dan
- d. tata cara penyelesaian pengaduan yang menjadi sengketa diutamakan melalui mediasi.

Pasal 63

Segala kondisi yang berkaitan langsung ataupun tidak langsung dengan standar pelayanan ataupun segala kondisi yang terganggu akibat dari mutu pelayanan publik dapat dilakukan pengaduan.

Bagian Kedua
Tata Cara Pengaduan terhadap Penyelenggara

Pasal 64

- (1) Pengaduan atas ketidakpuasan pelayanan publik dilakukan kepada Penyelenggara secara langsung dengan memberikan tembusan laporan pengaduan kepada Komisi Pelayanan Publik Daerah.
- (2) Penyelenggara memberikan jaminan kerahasiaan atas isi laporan dan identitas pelapor.

Pasal 65

Penyelenggara melayani pengaduan secara langsung, cepat dan tidak berbelit-belit.

Pasal 66

Materi pengelolaan pengaduan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. identitas pengadu;
- b. prosedur pengelolaan pengaduan;
- c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
- d. prioritas penyelesaian pengaduan;
- e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
- f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
- g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
- h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
- i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
- j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Pasal 67

- (1) Setelah selesai menerima laporan, Penyelenggara wajib menindaklanjutinya.
- (2) Pelayanan terhadap pengaduan dianggap selesai apabila hal-hal yang dikeluhkan dapat diatasi.
- (3) Apabila Penyelenggara telah mengelola dan menyelesaikan pengaduan, tetapi pihak pengadu masih belum puas maka pengadu dapat mengajukan pengaduan kepada Komisi Pelayanan Publik melalui tata cara penyelesaian sengketa.

Pasal 68

- (1) Pengelola pengaduan adalah satuan unit kerja dalam satuan struktur organisasi Penyelenggara.

- (2) Struktur pengelola pengaduan mempunyai akses langsung dengan pimpinan Penyelenggara.
- (3) Pengelola layanan pengaduan menyediakan layanan komunikasi yang mudah dihubungi masyarakat.

Pasal 69

- (1) Pengelola layanan pengaduan memberi laporan tahunan pada pimpinan Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan laporan pada Bupati dan Komisi Pelayanan Publik atas pengaduan masyarakat secara periodik tiga bulan sekali.
- (3) Komisi Pelayanan Publik melakukan pemeriksaan atas laporan tiga bulanan sebagaimana dimaksud ayat (2).

Pasal 70

- (1) Komisi Pelayanan Publik mempunyai hak bertanya tentang isi laporan dan hal lain yang sepatutnya untuk memberikan penilaian atas isi laporan.
- (2) Komisi Pelayanan Publik membuat laporan tertulis atas penilaian isi laporan kepada Bupati dan mempublikasikannya melalui media massa.

Bagian Ketiga

Penyelesaian Pengaduan oleh Komisi Pelayanan Publik

Pasal 71

Masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui Komisi Pelayanan Publik yang kemudian diajukan oleh Komisi kepada Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 72

- (1) Komisi Pelayanan Publik berdasarkan pengaduan yang diajukan masyarakat dapat menyusun rekomendasi untuk ditindak lanjuti Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mengelola pengaduan dari Komisi Pelayanan Publik .
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik setelah menerima pengaduan dari masyarakat atau Komisi Pelayanan Publik harus memberitahukan kepada masyarakat dan/atau Komisi Pelayanan Publik mengenai pengaduan yang diterima dan tindak lanjutnya.
- (4) Pengadu dapat menyatakan keberatan atas waktu penyelesaian pengaduan oleh Penyelenggara.
- (5) Waktu penyelesaian pengaduan harus ditegaskan oleh Penyelenggara pada Pengadu paling lama 7 (tujuh) hari.

Bagian Keempat
Penyelesaian Sengketa

Pasal 73

Pengaduan dapat dikategorikan sebagai sengketa apabila:

- a. tidak mendapatkan respon dari Penyelenggara;
- b. 3 (tiga) kali pengaduan berturut-turut tidak ditanggapi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62; atau
- c. timbulnya kerugian baik materiil atau non materiil.

Pasal 74

- (1) Prinsip penyelesaian sengketa meliputi murah, mudah, cepat, dan memiliki kepastian hukum.
- (2) Penyelesaian sengketa harus memberikan perlindungan kepada masyarakat Pengadu sesuai dengan hak-haknya dan mendorong pelaksanaan kewajiban Penyelenggara.

Pasal 75

Penyelesaian sengketa dilakukan oleh Komisi Pelayanan Publik dengan tata cara sebagai berikut :

- a. Komisi Pelayanan Publik melakukan usaha-usaha mediasi diantara pihak yang bersengketa sehingga terjadi kesepakatan diantara para pihak;
- b. selama pelaksanaan mediasi Komisi Pelayanan Publik dapat mencari keterangan selengkap-lengkapnyanya, dan para pihak wajib memberikan keterangan secara jujur dan terbuka;
- c. jika terjadi kesepakatan diantara para pihak maka pihak yang dibebankan atasnya kewajiban harus melaksanakan kewajiban itu dalam pengawasan Komisi Pelayanan Publik; dan
- d. selama usaha mediasi, Komisi Pelayanan Publik berwenang melakukan penilaian terhadap penyelesaian sengketa. yang diajukan, usulan dan rekomendasi.

Pasal 76

Rekomendasi dari Komisi Pelayanan Publik merupakan keterangan yang berkekuatan hukum yang dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan.

Pasal 77

Kesepakatan diantara para pihak dapat dibatalkan oleh Komisi Pelayanan Publik jika terdapat laporan dari para pihak atau atas sepengetahuan Komisi Pelayanan Publik:

- a. terdapat keterangan-keterangan yang palsu dan menyesatkan;
- b. adanya tekanan pada salah satu pihak; atau
- c. ditemukan bukti-bukti baru yang bertentangan dengan kebenaran bukti awal yang diajukan.

Pasal 78

- (1) Jika kesepakatan diantara para pihak tidak dapat dicapai maka keputusan diambil oleh Sidang anggota Komisi Pelayanan Publik.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat final dan mengikat bagi para pihak.

BAB XII PERAN SERTA DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Pasal 79

- (1) Masyarakat dapat turut serta berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.

Pasal 80

- (1) Dalam rangka memberdayakan masyarakat, Pemerintah Daerah melakukan pemberdayaan secara berkesinambungan berupa pendidikan, pelatihan, penyuluhan yang menegaskan hak-hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik.
- (2) Dalam mendukung kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) maka Pemerintah Daerah secara berkala mengalokasikan anggaran untuk pelaksanaannya.

Pasal 81

Penyelenggara sekurang-kurangnya dalam 1 (satu) tahun sekali menyelenggarakan forum bersama antara Penyelenggara, Pakar, Komisi Pelayanan Publik, DPRD, forum publik dan masyarakat pada umumnya untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik daerah.

BAB XIII
KETENTUAN SANKSI

Pasal 82

Pelanggaran terhadap ketentuan dalam Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 83

Peraturan Bupati sebagai peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 84

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Nganjuk
pada tanggal 23 Desember 2013

BUPATI NGANJUK,

ttd

TAUFIQURRAHMAN

Diundangkan di Nganjuk
pada tanggal 2 Maret 2015

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN NGANJUK

ttd

Drs. H.MASDUQI, M,Sc, MM
Pembina Utama Madya
NIP.19580810 198203 1 027

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN NGANJUK TAHUN 2015 NOMOR 01

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM

ttd.

ELLY HERNATIAS, SH, MM
Pembina Tingkat I
Nip. 19661107 199403 1 005

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN NGANJUK
NOMOR 07 TAHUN 2013

TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

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

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

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunannasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan demokratis. Pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu ada pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka perlu diatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Peraturan Daerah ini merupakan salah satu dasar yang kuat bagi masyarakat untuk berpartisipasi dan merupakan landasan bagi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dengan terbentuknya aturan yang jelas mengenai pelayanan publik akan memudahkan kontrol masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memperbaiki kinerjanya.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup Jelas

Pasal 2

Cukup Jelas

Pasal 3

Cukup Jelas

Pasal 4

Huruf a

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan

Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

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

Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

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

Huruf i

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

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

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

Huruf l

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

Pasal 5

Cukup Jelas

Pasal 6

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh: penyediaan *chlorin diffuser* untuk mengurangi bakteri E.Coli disumber air.

Huruf b

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

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

Pasal 7

Cukup Jelas

Pasal 8

Cukup Jelas

Pasal 9

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 10

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 11

Cukup Jelas

Pasal 12

Cukup Jelas

Pasal 13

Cukup Jelas

Pasal 14

Cukup Jelas

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

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 16

Ayat (1)

Pihak lain adalah pihak diluar instansi Pemerintah Daerah yang bekerja sama dengan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

Ayat (4)

Cukup Jelas

Pasal 17

Cukup Jelas

Pasal 18

Cukup Jelas

Pasal 19

Cukup Jelas

Pasal 20

Cukup Jelas

Pasal 21

Cukup Jelas

Pasal 22

Cukup Jelas

Pasal 23

Cukup Jelas

Pasal 24

Cukup Jelas

Pasal 25

Cukup Jelas

Pasal 26

Cukup Jelas

Pasal 27

Cukup Jelas

Pasal 28

Cukup Jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

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

Ayat (3)

Cukup Jelas

Ayat (4)

Cukup Jelas

Pasal 30

Cukup Jelas

Pasal 31

Cukup Jelas

Pasal 32

Cukup Jelas

Pasal 33

Cukup Jelas

Pasal 34

Cukup Jelas

Pasal 35

Cukup Jelas

Pasal 36

Cukup Jelas

Pasal 37

Cukup Jelas

Pasal 38

Cukup Jelas

Pasal 39

Cukup Jelas

Pasal 40

Cukup Jelas

Pasal 41

Cukup Jelas

Pasal 42

Cukup Jelas

Pasal 43

Cukup Jelas

Pasal 44

Cukup Jelas

Pasal 45

Cukup Jelas

Pasal 46

Cukup Jelas

Pasal 47

Cukup Jelas

Pasal 48

Cukup Jelas

Pasal 49

Cukup Jelas

Pasal 50

Cukup Jelas

Pasal 51

Cukup Jelas

Pasal 52

Cukup Jelas

Pasal 53

Cukup Jelas

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

Ayat (1)

Alokasi anggaran pelayanan publik dari Pemerintah Daerah disesuaikan dengan anggaran yang tersedia, sedangkan alokasi anggaran pelayanan publik oleh swasta sesuai sumber penerimaan yang sah.

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

Pasal 62

Cukup Jelas

Pasal 63

Cukup Jelas

Pasal 64

Cukup Jelas

Pasal 65

Cukup Jelas

Pasal 66

Cukup Jelas

Pasal 67

Cukup Jelas

Pasal 68

Cukup Jelas

Pasal 69

Cukup Jelas

Pasal 70

Cukup Jelas

Pasal 71

Cukup Jelas

Pasal 72
Cukup Jelas
Pasal 73
Cukup Jelas
Pasal 74
Cukup Jelas
Pasal 75
Cukup Jelas
Pasal 76
Cukup Jelas
Pasal 77
Cukup Jelas
Pasal 78
Cukup Jelas
Pasal 79
Cukup Jelas
Pasal 80
Cukup Jelas
Pasal 81
Cukup Jelas
Pasal 82
Cukup Jelas
Pasal 83
Cukup Jelas
Pasal 84
Cukup Jelas