



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO

PERATURAN DAERAH KABUPATEN SITUBONDO NOMOR 1 TAHUN 2013

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SITUBONDO,

- Menimbang** :
- a. bahwa Pemerintah Kabupaten Situbondo berkewajiban melayani setiap penduduk di wilayah Pemerintah Kabupaten Situbondo dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sesuai prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik;
 - b. bahwa untuk mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten Situbondo, korporasi maupun institusi lainnya yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik sebagaimana harapan dan tuntutan seluruh penduduk;
 - c. bahwa untuk memberi perlindungan bagi setiap penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan kepastian hukum tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, prosedur dan Kewenangan semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik.
- Mengingat** :
1. Pasal 18 ayat (6), Pasal 27, Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28H, Pasal 28I ayat (2), Pasal 29 ayat (2), Pasal 31 ayat (2), Pasal 33 ayat (1) dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9) dan Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) 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 5 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 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4821);
6. 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);
7. 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 beberap kali 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);
8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
9. 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);
10. 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);
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 Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1972 tentang Perubahan Nama dan Pemindahan Tempat Kedudukan Pemerintahan Daerah Kabupaten Panarukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1972 Nomor 38);
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 Nomor 3866);
16. 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);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
19. 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);
20. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694);
23. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Situbondo (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2008 Nomor 2);
24. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 3 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Situbondo (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2008 Nomor 3);

25. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Situbondo (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2008 Nomor 4);
26. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 6 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Situbondo (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2008 Nomor 6);
27. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Situbondo (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2008 Nomor 7);
28. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 8 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Situbondo (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2008 Nomor 8);
29. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 9 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Situbondo (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2008 Nomor 9);
30. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 10 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan di Kabupaten Situbondo (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2008 Nomor 10).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SITUBONDO

Dan

BUPATI SITUBONDO

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Situbondo.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Situbondo.
3. Bupati adalah Bupati Situbondo.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Situbondo.

5. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kabupaten Situbondo.
6. 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.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi, serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. 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 rangkaian tindakan pelayanan publik.
10. 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.
11. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
12. Pengaduan adalah laporan yang disampaikan penerima pelayanan publik kepada Penyelenggara dan DPRD karena ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
13. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
14. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
15. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

16. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
18. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
19. Perlakuan khusus adalah Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan/masyarakat tertentu sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan penguatan komitmen antara Penyelenggara, Pelaksana dan Masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah tentang pelayanan publik adalah :

- a. terwujudnya sistem pengorganisasian pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan;
- b. terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas :

- 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.

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik terdiri atas :
 - a. Ruang lingkup pelayanan;
 - b. Ruang lingkup penyelenggara pelayanan.
- (2) Ruang lingkup pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- (3) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi tindakan administratif Pemerintah Daerah maupun Non Pemerintah Daerah yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 6

- (1) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi :
 - a. Pelayanan barang publik;
 - b. Pelayanan jasa publik; dan
 - c. Pelayanan administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

- (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh Instansi Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
 - b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
 - c. penyediaan jasa publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
 - b. tindakan administratif oleh Instansi Non Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 7

Penyelenggara pelayanan yang melaksanakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) meliputi:

- a. setiap Institusi Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang melaksanakan pelayanan publik;
- b. Korporasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah, dan/atau satuan kerja di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha Swasta serta Lembaga Swasta Daerah yang ditugasi melaksanakan pelayanan publik;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah yang dilaksanakan oleh satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik; dan
- d. badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh satuan kerja di lingkungan badan hukum dimaksud yang melaksanakan pelayanan publik atas dasar perjanjian antar pihak.

Pasal 8

- (1) Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya tidak bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi menjalankan tugas dan fungsi Pemerintahan Daerah harus memenuhi ukuran besaran biaya dan jaringan.

- (2) Ketentuan mengenai ukuran besaran biaya dan jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III

SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung jawab pelayanan

Pasal 9

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan Penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Bupati.
- (3) Pembina melaksanakan tugas pembinaan, pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan tugas Penanggung jawab atau Penyelenggara.
- (4) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur Jawa Timur.

Pasal 10

- (1) Penanggung jawab adalah Sekretaris Daerah Kabupaten atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina.
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap Organisasi Penyelenggara;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Pembina.

Bagian Kedua

Pengorganisasian Pelayanan Publik

Pasal 11

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

Bagian Ketiga
Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek :
 - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
 - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
 - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (4) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 13

- (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 sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal Penyelenggara sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keempat
Hubungan Antar penyelenggara

Pasal 14

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar Penyelenggara.

- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. kurangnya sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
 - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
 - d. dalam hal untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan
 - e. dalam hal pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pengaturan lebih lanjut tentang pelaksanaan hubungan antar penyelenggara pelayanan publik diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB IV

KEWAJIBAN, HAK, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Kewajiban, Hak, dan Larangan bagi Penyelenggara

Pasal 15

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 diperlukan;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan publik;
- f. berpartisipasi aktif dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik di institusinya;

- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya ;
- h. 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.

Pasal 16

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama dalam pelayanan;
- c. memperoleh dukungan anggaran bagi penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 17

Penyelenggara dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
- c. memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya; dan
- d. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban, dan Larangan Bagi Pelaksana

Pasal 18

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, ramah, persuasif dan tidak diskriminatif;
- c. mempertanggungjawabkan tugasnya kepada Penyelenggara atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan;
- d. melakukan evaluasi, menyusun laporan keuangan dan membuat laporan berkala atas kinerja pelayanan kepada Penyelenggara;
- e. menindaklanjuti setiap pengaduan dari masyarakat sesuai

prosedur yang telah ditetapkan;

- f. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya; dan
- g. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 19

Pelaksana berhak :

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- c. memperoleh tambahan pendapatan atau remunerasi atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada Penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 20

Pelaksana dilarang :

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam standar dan/atau maklumat pelayanan yang telah dipublikasikan;
- c. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali atas izin Penyelenggara;
- d. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah;
- e. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Hak, Kewajiban, dan Larangan bagi Masyarakat

Pasal 21

Masyarakat berhak:

- a. memperoleh pemenuhan pelayanan yang berkualitas

- sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
 - c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
 - d. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan dalam paling lambat 14 (empat belas) sejak diputuskan;
 - e. memperoleh perlindungan dan advokasi;
 - f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - g. mengadukan kepada Penyelenggara dan DPRD apabila pelayanan yang diberikan Pelaksana tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
 - h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman.

Pasal 22

Masyarakat berkewajiban:

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

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Standar Pelayanan

Pasal 23

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai fungsi dan tugasnya dengan memperhatikan kemampuan Organisasi Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Masyarakat yang tidak dapat terlibat langsung dalam penyusunan standar pelayanan dapat mengajukan usulan, tanggapan, dan koreksi baik secara lisan maupun tulisan kepada Penyelenggara.
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah.

- (5) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap pemberian pelayanan.
- (6) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (7) Standar pelayanan publik ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (8) Penyelenggara wajib menyosialisasikan standar pelayanan publik selambat-lambatnya satu minggu setelah standar pelayanan publik ditetapkan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat di tingkat Kecamatan yang diikuti perwakilan masyarakat setiap Desa/Kelurahan.
- (9) Selain sebagaimana dimaksud pada ayat (8), Penyelenggara dapat menyosialisasikan standar pelayanan publik tersebut melalui media-media yang efektif untuk diterima masyarakat.
- (10) Masukan-masukan masyarakat dalam proses sosialisasi dicatat dan diidentifikasi Penyelenggara sebagai bahan masukan penyusunan revisi standar pelayanan.

Pasal 24

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. jenis atau produk pelayanan;
- b. dasar hukum;
- c. persyaratan;
- d. sistem, mekanisme dan prosedur;
- e. jangka waktu penyelesaian;
- f. biaya/tarif;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan, keselamatan dan perlindungan terhadap pihak terkait dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Pasal 25

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 tidak 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.

Bagian Kedua Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 26

- (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 jadual 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 Ketiga Maklumat Pelayanan

Pasal 27

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Keempat
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 28

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

Pasal 29

Dokumen, akta dan produk administrasi lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan

Pasal 30

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan, serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana

dan/atau fasilitas pelayanan.

- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

Pasal 31

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang pengumuman melalui media dan di tempat penyelenggaraan pelayanan yang diketahui oleh masyarakat.

Bagian Keenam Pelayanan Khusus

Pasal 32

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

Pasal 33

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan tidak diskriminatif.

Bagian Ketujuh Biaya Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada APBD.

- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya penyelenggaraan pelayanan publik ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 35

- (1) Organisasi Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan guna mendukung kinerja pelayanan publik.
- (2) Korporasi, Badan Usaha Milik Daerah dan lembaga lain yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas kegiatan pelayanan publik.

Bagian Kedelapan Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 36

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. responsif dan tidak berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai prosedur;
- h. menjaga kerahasiaan informasi atau dokumen sesuai ketentuan;
- i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- k. tidak memberikan informasi yang menyesatkan; dan
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan jabatan.

Bagian Kesembilan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 37

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Pengawas Internal dan Pengawas Eksternal.
- (2) Pengawasan internal dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan

- b. pengawasan oleh pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Pengawasan oleh DPRD.

BAB VI

TATA CARA PENGADUAN, PENYELESAIAN SENGKETA DAN PENILAIAN KINERJA

Bagian Kesatu Pengelolaan Pengaduan

Pasal 38

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara dan DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan yang disampaikan kepada Penyelenggara dan DPRD sudah harus mendapatkan perhatian, tanggapan dan ditindaklanjuti paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan itu disampaikan.
- (4) Tanggapan atas pengaduan, setidaknya-tidaknya memuat:
 - a. penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadukan;
 - b. organisasi atau instansi yang berwenang menyelesaikan;
 - c. tindakan, keputusan atau saran sebagai rekomendasi kepada pengadu.
- (5) Penyelenggara dan Pengawas Internal wajib mengirimkan dokumen tanggapan kepada pengadu.
- (6) Penyelenggara dan pengawas internal wajib menyediakan fasilitas penerimaan pengaduan, pemantauan pengaduan dan evaluasi pengelolaan pengaduan yang mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat, serta menunjuk petugas untuk menerima dan mengelola pengaduan.

Pasal 39

Penyelesaian pengaduan dilakukan dalam tenggang waktu sebagai berikut:

- a. pengaduan yang disampaikan kepada Penyelenggara dan Pengawas Internal sudah harus diselesaikan paling lambat 12 (dua belas) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima;
- b. pengaduan yang disampaikan kepada DPRD ditindaklanjuti sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 40

- (1) Dalam rangka pengelolaan pengaduan, Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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 Atasan Pelaksana;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumen dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat Penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
- (3) Penyelenggara memberikan jaminan kerahasiaan atas isi pengaduan dan identitas pengadu.
- (4) Penyelenggara melayani pengaduan secara langsung, cepat dan tidak berbelit-belit.

Bagian Kedua Penilaian Kinerja

Pasal 41

- (1) Pembina dan/atau Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
- (3) Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan penghargaan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator kinerja dan pemberian penghargaan diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VII

SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 42

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan

tertentu, Penyelenggara dapat membentuk sistem pelayanan terpadu.

- (2) Sistem pelayanan terpadu bertujuan memberi kepastian dan percepatan pelayanan agar lebih memberi manfaat, efektif dan efisien bagi Penyelenggara, Pelaksana dan Masyarakat.
- (3) Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 43

- (1) Pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. ekonomis;
 - b. berkualitas;
 - c. sederhana;
 - d. mudah diakses;
 - e. murah; dan
 - f. terkoordinasi.
- (2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur:
 - a. kesatuan penanganan;
 - b. kesatuan tempat dan/atau jaringan elektronik;
 - c. kesatuan pengendalian; dan
 - d. kesatuan sistem pelaporan.

BAB VIII

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 44

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk pemenuhan hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Masyarakat dapat melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan hasilnya diserahkan kepada Penyelenggara.

Pasal 45

- (1) Peran serta masyarakat dalam pengawasan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan:
 - a. penilaian kebenaran isi standar pelayanan;
 - b. pengawasan pelaksanaan standar pelayanan;

- c. pemberitahuan kepada Penyelenggara tentang kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - d. pengaduan terjadinya penyimpangan standar pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara atau Pelaksana;
 - e. pemantauan tidak lanjut penyelesaian pengaduan.
- (2) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IX

SANKSI

Bagian Kesatu Pelanggaran

Pasal 46

- (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 47

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan dalam Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 28, Pasal 30 dan Pasal 36 dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Mekanisme Pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 48

- (1) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan atau ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik wajib disesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal pengundangan peraturan daerah ini.

- (2) Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 49

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan, pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo.

Ditetapkan di Situbondo
pada tanggal

BUPATI SITUBONDO,

DADANG WIGIARTO

Diundangkan di Situbondo
pada tanggal

**Plt. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SITUBONDO,**

EKOTRIWARSO KDW

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SITUBONDO TAHUN 2013 NOMOR

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SITUBONDO
NOMOR TAHUN 2013
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

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. Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan dan menjadi kewajiban bagi setiap penyelenggara Negara. Kewajiban tersebut menjadi kewajiban Pemerintah Kabupaten Situbondo dalam memberikan pelayanan kepada seluruh warga Kabupaten Situbondo. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Situbondo masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Hal tersebut disebabkan oleh ketidaksiapan dalam menghadapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak dari berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Di sisi lain tatanan baru masyarakat kita 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. 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 Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik.

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

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

- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. sanksi.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

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.

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 pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “Keprofesionalan” adalah Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan 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/Tidak Diskriminatif” adalah setiap warganegara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “Keterbukaan” 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” adalah Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “Ketepatan Waktu” adalah Penyelesaian terhadap 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.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Dalam melaksanakan ketentuan ayat (1) perlu diupayakan prinsip kerja yang didasarkan pada semangat menghidupkan komunikasi, koordinasi dan komitmen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21
Cukup jelas.

Pasal 22
Cukup jelas.

Pasal 23
Cukup jelas.

Pasal 24
Cukup jelas.

Pasal 25
Cukup jelas.

Pasal 26
Cukup jelas.

Pasal 27
Cukup jelas.

Pasal 28
Cukup jelas.

Pasal 29
Cukup jelas.

Pasal 30
Cukup jelas.

Pasal 31
Cukup jelas.

Pasal 32
Ayat (1)
Yang dimaksud masyarakat tertentu antara lain orang lanjut usia, bayi, balita, wanita hamil, korban bencana alam, korban bencana social dan kegagalan teknologi, dan anggota masyarakat lainnya yang berkebutuhan khusus.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Pasal 33
Ayat (1)
Pelayanan berjenjang yang dimaksud adalah pelayanan yang bersifat eksklusif.

Ayat (2)
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
Ayat (1)
Ketentuan ini bersifat mendorong agar penyelenggara/pelaksana bisa berjiwa proaktif dan inovatif dengan menjaga agar tidak terjadi pelanggaran hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
Ayat (2)
Cukup jelas.
Ayat (3)
Cukup jelas.
Ayat (4)
Cukup jelas.

Pasal 42
Cukup jelas.

Pasal 43
Cukup jelas.

Pasal 44
Cukup jelas.

Pasal 45
Cukup jelas.

Pasal 46
Ketentuan sanksi mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang lain sesuai jenis dan bentuk pelanggarannya, misalnya Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

Pasal 47
Cukup jelas.

Pasal 48
Cukup jelas.

Pasal 49
Cukup jelas.

