



BUPATI SITUBONDO
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN DAERAH KABUPATEN SITUBONDO

NOMOR 4 TAHUN 2016

TENTANG

**PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KABUPATEN SITUBONDO NOMOR
1 TAHUN 2013 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SITUBONDO,

- Menimbang :**
- a. bahwa guna menindaklanjuti klarifikasi Gubernur Jawa Timur tanggal 4 April 2013 nomor : 188/6321/013/2013 perihal Klarifikasi Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1,2,3,4,5 dan 6 Tahun 2013, perlu dilakukan penyempurnaan perda dimaksud dalam bentuk perubahan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1 Tahun 2013 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 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 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 4286);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. 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);
8. 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);
9. 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);
10. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);

11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1);

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

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KABUPATEN SITUBONDO NOMOR 1 TAHUN 2013 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

PASAL I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 ditambah sehingga Pasal 1 berbunyi sebagai berikut :

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.
20. 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.

2. Ketentuan Pasal 38 Ayat (1) diubah, sehingga Pasal 38 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 38

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, DPRD dan ombudsman.
 - (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 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.
3. Ketentuan Pasal 39 ditambah 1 (satu) huruf baru yaitu huruf c, sehingga Pasal 39 berbunyi sebagai berikut :

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;

- c. pengaduan yang disampaikan kepada ombudsman ditindaklanjuti sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Ketentuan Pasal 43 Ayat (1) ditambah 3 (tiga) huruf baru yaitu huruf g, huruf h dan huruf i, sehingga Pasal 43 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 43

- (1) Pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:
- a. ekonomis;
 - b. berkualitas;
 - c. sederhana;
 - d. mudah diakses;
 - e. murah;
 - f. terkoordinasi;
 - g. keterpaduan;
 - h. peodelegasian atau pelimpahan wewenang; dan
 - i. akuntabilitas.
- (2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur:
- a. kesatuan penanganan;
 - b. kesatuan tempat dan/atau jaringan elektronik;
 - c. kesatuan pengendalian; dan
 - d. kesatuan sistem pelaporan.
5. Ketentuan Pasal 48 Ayat (1) diubah dan Ayat (2) dihapus, sehingga Pasal 48 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 48

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

PASAL II

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Situbondo
pada tanggal **31** DEC 2015

Pj. BUPATI SITUBONDO,



ZAINAL MUHTADIEN

Diundangkan di Situbondo
pada tanggal **14** DEC 2016

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SITUBONDO,**


SYAIFULLAH

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SITUBONDO TAHUN 2016 NOMOR 14

**NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN SITUBONDO PROVINSI JAWA
TIMUR : 36-4/2016**

**PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SITUBONDO
NOMOR 4 TAHUN 2016
TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KABUPATEN SITUBONDO NOMOR
1 TAHUN 2013 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

I. UMUM

Perwujudan nyata sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Berdasarkan surat Gubernur Jawa Timur nomor : 188/6321/013/2013 perihal Klarifikasi Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1, 2, 3, 4, 5 dan 6 Tahun 2013 terdapat beberapa ketentuan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik yang perlu disempurnakan, sehingga sesuai ketentuan Pasal 94 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 sebagai tindak lanjut penyempurnaan perda dimaksud dilaksanakan dalam bentuk perubahan perda sesuai mekanisme ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, guna menindaklanjuti surat Gubernur dimaksud, maka perlu dilakukan perubahan terhadap Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal I

Angka 1

Pasal 1

Cukup jelas.

Angka 2

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Yang dimaksud “tindakan administratif Pemerintah Daerah” adalah pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah.

Huruf b

Yang dimaksud “tindakan administratif oleh Instansi Non Pemerintah” adalah pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh badan hukum lainnya.

Angka 3

Pasal 25

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf g

Yang dimaksud perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan publik yang cepat, tepat dan akurat adalah perilaku pelayanan yang sesuai dengan norma pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Angka 4

Cukup jelas.

Angka 5

Cukup jelas.

Angka 6

Cukup jelas.

Angka 7

Cukup jelas.