

BUPATI DHARMASRAYA
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN DHARMASRAYA
NOMOR 5 TAHUN 2018

TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI DHARMASRAYA,

- Menimbang : a. bahwa pelayanan publik merupakan urusan pemerintahan daerah yang harus senantiasa dilakukan peningkatan kualitasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan guna menjamin kesederhanaan, kemudahan dan kemanfaatan bagi masyarakat;
- b. bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan didukung dengan adanya kemajuan teknologi, maka pemerintah Kabupaten Dharmasraya dituntut untuk melakukan peningkatan dan perbaikan pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta mempertegas hak dan kewajiban setiap warga masyarakat, korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi dasar pengaturan yang jelas;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Solok Selatan dan Kabupaten Pasaman Barat di Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4348);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. 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);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

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

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu
Pengertian

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Dharmasraya.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Dharmasraya.
3. Bupati dalah Bupati Dharmasraya.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat dengan DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Dharmasraya.
5. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD atau nama lain adalah Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Dharmasraya.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Dharmasraya baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. 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.
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara/pemerintahan, korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk 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 serangkaian tindakan pelayanan publik.

10. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah Organisasi Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara / pemerintahan, korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Atasan satuan kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
12. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan OPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi OPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
13. 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.
14. Pihak lain adalah Mitra Kerjasama, termasuk Biro Jasa, di luar penyelenggara yang berdasarkan perjanjian atau penunjukan disertai atau diberi sebagian tugas tertentu oleh penyelenggara pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.
15. 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.
16. Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format

seuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.

17. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
18. 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 ataupun elektronik.
19. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan dan pencatatan dokumen, data, gambar dan suara untuk bahan informasi publik.
20. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
21. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
22. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
23. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
24. 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.

Bagian Kedua
Maksud, Tujuan, dan Asas

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan/atau penerima layanan publik dengan penyelenggara dalam Pelayanan Publik.

Pasal 3

Peraturan Daerah penyelenggaraan Pelayanan Publik ini bertujuan :

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan baik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik di Daerah;
- c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. memberi payung hukum bagi lembaga pengawas internal, dan pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah ini.

Pasal 4

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini disusun berdasarkan azas :

- 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

Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip :

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggungjawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramah-tamahan; dan
- j. kenyamanan.

Bagian Keempat

Ruang Lingkup

Pasal 6

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. pelayanan pengadaan barang dan jasa publik;
- b. pelayanan informasi publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Pasal 7

(1) Pelayanan pengadaan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi :

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- 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; dan

- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
 - d. penyediaan jasa publik oleh instansi Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - e. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - f. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

Pasal 8

- (1) Pelayanan informasi publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai informasi publik yang dapat dan atau boleh di akses oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan informasi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), meliputi:
- a. Pelayanan informasi tentang perizinan yang menjadi urusan Daerah;
 - b. Pelayanan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

Pasal 9

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda;
 - b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah Daerah yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III

PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB

Pasal 10

- (1) Bupati karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah yang mempunyai tugas :
 - a. melakukan pembinaan;
 - b. pengawasan; dan
 - c. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggung jawab dan penyelenggara.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur Sumatera Barat.

Pasal 11

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :

- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap Perangkat Daerah;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Perangkat Daerah.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 12

Penyelenggara memiliki hak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mendapatkan anggaran pembiayaan 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.

Pasal 13

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. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara;
- k. melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan;
- l. melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana;
- m. melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil;
- n. memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja;
- o. memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara;
- p. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- q. 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; dan
- r. melakukan pengelolaan pengaduan.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 14

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 15

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik, dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 16

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

- g. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman;
- i. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman;
- j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan, dan
- k. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

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 mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pola Pelayanan

Pasal 18

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:
 - a. fungsional;
 - b. terpusat;
 - c. terpadu, terdiri atas:
 - 1. terpadu satu atap; dan
 - 2. terpadu satu pintu.
 - d. Gugus tugas.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedua
Manajemen Pelayanan

Pasal 19

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggara wajib menerapkan manajemen pelayanan.
- (2) Manajemen Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

Bagian Ketiga
Standar Pelayanan

Paragraf 1

Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 20

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan memperhatikan integritas, kompetensi dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 21

Komponen standar pelayanan paling sedikit meliputi:

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

Pasal 22

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 harus dipublikasikan oleh Penyelenggara, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Pasal 23

- (1) Penyusunan Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 didahului dengan penyiapan rancangan standar pelayanan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait
- (3) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir dan tanda tangan peserta rapat.

Pasal 24

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 meliputi :

- a. identifikasi persyaratan;
- b. identifikasi prosedur;
- c. identifikasi waktu;
- d. identifikasi biaya atau tarif;
- e. identifikasi produk pelayanan; dan
- f. penanganan pengelolaan pengaduan.

Paragraf 2

Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 25

- (1) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 wajib diterapkan oleh Penyelenggara.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diintegrasikan ke dalam :
 - a. perencanaan program;
 - b. penganggaran;
 - c. pelaksanaan; dan
 - d. pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Proses Penerapan Standar Pelayanan meliputi :
 - a. internalisasi; dan
 - b. sosialisasi.

Paragraf 3

Maklumat Pelayanan

Pasal 26

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) Penyelenggara berkewajiban 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) Pernyataan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat:

- a. janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban;
 - c. melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
 - d. kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses masyarakat.

Bagian Keempat Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, yang meliputi:
- 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.
- (2) Ketentuan lebih lanjut tentang pelaksanaan kode etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kelima Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Paragraf 1 Umum

Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

- (2) Untuk peningkatan pelayanan publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan:
- a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
 - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - c. partisipasi pengguna pelayanan;
 - d. kepercayaan;
 - e. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
 - f. keterbukaan;
 - g. ketersediaan anggaran;
 - h. tumbuhnya rasa memiliki;
 - i. survey kepuasan masyarakat;
 - j. kejujuran.
 - k. realistis dan cepat;
 - l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
 - m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan;
dan
 - n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Paragraf 2

Gugus Kendali Mutu

Pasal 29

- (1) Untuk memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas perlu peningkatan mutu serta perbaikan pelayanan publik yang dilakukan secara terus menerus.
- (2) Peningkatan mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan membentuk Gugus Kendali Mutu yang memiliki kewenangan memberikan pertimbangan saran dan pertimbangan atas mutu penyelenggara pelayanan publik .
- (3) Gugus Kendali Mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara yang ditetapkan oleh Penyelenggara
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Gugus Kendali Mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

Paragraf 3

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 30

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. prosedur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadwal pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan; dan
 - n. keamanan pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keenam

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 31

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

- c. standar pelayanan;
- d. Maklumat pelayanan;
- e. pengelolaan pengaduan; dan
- f. penilaian kinerja.

Bagian Ketujuh
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau
Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 32

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

Bagian Kedelapan
Pelayanan Khusus

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penyandang cacat;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. balita; dan
 - e. korban bencana.
- (3) Pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. penyediaan sarana dan prasarana khusus; dan/atau
 - b. prioritas pelayanan,
- (4) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan
Biro Jasa Pelayanan

Pasal 34

- (1) Dengan pertimbangan tertentu pengurusan Pelayanan Publik dapat dilakukan oleh Biro Jasa.
- (2) Biro Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki Badan Hukum dan izin usaha dari instansi yang berwenang.
- (3) Biro Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan Penyelenggara, berkaitan dengan persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan.

Bagian Kesepuluh
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan persetujuan DPRD, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 36

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

BAB VI
KERJASAMA PENYELENGGARA
Bagian Kesatu
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 37

- (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 Penyelenggara lain.
- (3) Bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. ada alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. kekurangan 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. Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan
 - e. 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 (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan.

Bagian Kedua

Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 38

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan :
 - a. dituangkan dalam perjanjian kerja sama;
 - b. pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - c. menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;

- d. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - e. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang mudah diketahui masyarakat; dan
 - f. mencantumkan alamat yang mudah diakses untuk menampung keluhan masyarakat.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebani masyarakat.

BAB VII

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 39

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik (*electronic government*).
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VIII

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 40

- (1) Penanggungjawab berkewajiban melaksanakan pemantauan dan evaluasi pada OPD selaku Organisasi Penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi, Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.

Pasal 41

Pemantauan dan evaluasi dilakukan dengan :

- a. analisis dokumen;
- b. survei kepuasan masyarakat;
- c. wawancara; dan
- d. observasi.

BAB IX

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 42

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Peran serta masyarakat dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diwujudkan dalam bentuk :
 - a. memberikan saran dalam merumuskan standar pelayanan publik;
 - b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. menumbuhkan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - e. memberikan saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan

- f. menyampaikan informasi dan/atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku

BAB X KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 43

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

BAB XI PENGAWASAN

Pasal 44

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

BAB XII
PENYELESAIAN PENGADUAN
Bagian Kesatu
Pengaduan

Pasal 45

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, ombudsman, dan DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
 - b. pelaksana yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 46

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat :
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dirahasiakan.

Pasal 47

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (3) disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.

- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 48

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 49

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

Bagian Kedua Penanganan Pengaduan

Pasal 50

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi:
 - a. aspek institusional;
 - b. aspek prosedural;
 - c. bersifat integratif; dan
 - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.
- (4) Penyusunan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
 - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan-hambatan yang ada; dan
 - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- (6) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Pasal 51

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas tertentu.

- (2) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:
 - a. konfirmasi dan klarifikasi;
 - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
 - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (3) Proses penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 52

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

Bagian Ketiga

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 53

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan masyarakat.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara berkewajiban berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya dalam memeriksa materi pengaduan.
- (4) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.

- (5) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 54

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

Pasal 55

- (1) Penyelenggara harus memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara harus menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

BAB XIII

KETENTUAN SANKSI

Bagian Kesatu

Pelanggaran

Pasal 56

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi merupakan pelanggaran

yang dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Bentuk pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.

Bagian Kedua Sanksi Administrasi

Pasal 57

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 13, Pasal 14, Pasal 20, ayat (1) dan ayat (2), Pasal 22, Pasal 25 ayat (1), Pasal 26 ayat (1), Pasal 27 ayat (1), Pasal 28 ayat (1), Pasal 32 ayat (1), Pasal 33 ayat (1), Pasal 40 ayat (1), Pasal 43 ayat (1), Pasal 50 ayat (1), Pasal 53 ayat (1) dan Pasal 54 ayat (1) dapat dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
- a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat;
- (3) Ketentuan lebih lanjut tentang pengenaan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga Gugatan Ganti Rugi dan Sanksi Pidana

Pasal 58

Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57, dapat

dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau melakukan tindak pidana

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 59

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

Ditetapkan di Pulau Punjung
pada tanggal 13 Agustus 2018

BUPATI DHARMASRAYA,

ttd

SUTAN RISKA

Diundangkan di Pulau Punjung
pada tanggal 13 Agustus 2018

Pj. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN DHARMASRAYA,

ttd

ADLISMAN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN DHARMASRAYA TAHUN 2018 NOMOR 5
NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN DHARMASRAYA PROVINSI
SUMATERA BARAT: (5/53/2018).



PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN DHARMASRAYA
NOMOR 5 TAHUN 2018
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan Publik merupakan amanat Konstitusi, oleh karena itu, untuk bisa meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, sederhana dan mudah diakses oleh masyarakat sehingga perlu diselenggarakan Pelayanan Publik yang sesuai dengan standar pelayanan publik, dengan tujuan memberikan kemanfaatan sebesar-besarnya kepada masyarakat.

Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan badan hukum dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Pemerintah Kabupaten Dharmasraya dalam rangka menjalankan kewenangannya untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat baik kepada orang perorangan maupun Badan, berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk dan warga masyarakat terutama dalam pemberian pelayanan atas pengadaan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Praktik pelayanan publik yang selama ini telah dilakukan perlu ditingkatkan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat.

Maksud Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini pada hakikatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Sedangkan tujuannya pada hakikatnya adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, maka Peraturan Daerah ini diharapkan dapat

memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- e. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- g. peran serta masyarakat;
- h. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- i. 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 diutamakan untuk kepentingan umum dan tidak mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan kepastian hukum adalah Perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin.

Huruf c

Yang dimaksud dengan kesamaan hak adalah Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status social pendidikan dan 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 bidang tugasnya.

Huruf f

Yang dimaksud dengan Partisipatif adalah Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan harus memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan Persamaan perlakuan/tidak Diskriminatif adalah setiap warga Negara 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 penyelenggaraan /pelaksanaan pelayanan harus menyediakan fasilitas dan perlakuan khusus terhadap penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

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

Huruf l

Yang dimaksud dengan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

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

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

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan fungsional adalah pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

Huruf b

Yang dimaksud dengan terpusat adalah pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf c

Angka 1

Yang dimaksud dengan terpadu satu atap adalah pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

Angka 2

Yang dimaksud dengan terpadu satu pintu adalah pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Huruf d

Yang dimaksud dengan Gugus tugas adalah petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Ayat (2)

Cukup Jelas

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Yang dimaksud dengan proses identifikasi waktu adalah bahwa dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan internalisasi adalah suatu proses yang diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan sosialisasi adalah suatu proses yang perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan.

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

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Biro jasa yang menyelenggarakan urusan pelayanan berkedudukan selaku kuasa khusus untuk mengurus urusan tertentu dari seorang penduduk yang bermaksud melaksanakan urusan/kegiatan tetapi berhalangan melakukannya sendiri.

Ayat (2)

selain memiliki Badan Hukum dan izin usaha dari instansi yang berwenang biro jasa juga harus terdaftar pada penyelenggara pelayanan.

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

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Yang dimaksud dengan survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

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

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN DHARMASRAYA NOMOR 77