



LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BANTUL

No.02,2014

Bagian Organisasi Setda Kab.Bantul;
Publik, Pelayanan, Penyelenggaraan

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANTUL

NOMOR 02 TAHUN 2014

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI BANTUL,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik di daerah berkewajiban untuk meningkatkan kualitas melayani kebutuhan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
 - b. bahwa pelayanan publik perlu diselenggarakan secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dengan berpedoman pada standar pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, 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 15 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
8. 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);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kabupaten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
10. 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);
11. 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 5353);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 7 Tahun 2005 tentang Transparansi dan Partisipasi Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2005 Seri C Nomor 1);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penetapan Urusan Pemerintahan Wajib dan Pilihan Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2007 Seri D Nomor 11);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BANTUL
dan
BUPATI BANTUL

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bantul.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul.
4. Bupati adalah Bupati Bantul.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, dan Kecamatan.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Bantul baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. 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.

12. 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.
13. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
14. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
17. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
18. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
19. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
20. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
21. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bantul.
22. Pihak lain adalah Mitra Kerjasama 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.

23. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
24. Misi Daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
25. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.

Pasal 2

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

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

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

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

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

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 keramahan; dan
- j. kenyamanan.

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Sektor-sektor pelayanan publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Pendidikan;
 - b. Pengajaran;
 - c. pekerjaan dan usaha;
 - d. tempat tinggal;
 - e. komunikasi dan informasi;
 - f. lingkungan hidup;
 - g. kesehatan;
 - h. jaminan sosial;
 - i. energi;
 - j. perbankan;
 - k. perhubungan;
 - l. sumber daya alam;
 - m. pariwisata; dan
 - n. sektor lainnya berdasarkan peraturan perundangan-undangan.

Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.

- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh perangkat daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh perangkat daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (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 9

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

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

BAB II PEMBINA DAN ORGANISASI PENYELENGGARA Bagian Kesatu Pembina dan Penanggungjawab

Pasal 11

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

Pasal 12

- (1) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan BUMD adalah Direktur Utama.
- (3) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Swasta adalah Pimpinan Lembaga.

- (4) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) mempunyai tugas:
 - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik;
 - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Bentuk dan tata naskah pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf d diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan publik meliputi :
 - a. institusi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah;
 - b. BUMD; dan
 - c. swasta.
- (2) Organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (4) Pembina, Penanggungjawab, Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 14

- (1) Pimpinan penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang melaksanakan secara langsung pelayanan publik.
- (2) Pimpinan penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah.

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

Bagian Ketiga Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 15

- (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) Pemberian 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 Keempat
Kerjasama Penyelenggara Dengan Pihak Lain

Pasal 16

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan :
 - a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
 - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), laman (*website*), pos-elektronik (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia.
- (3) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak boleh membebani masyarakat.

BAB III EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 17

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

Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala mengadakan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- (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.

Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN
Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 20

Penyelenggara berhak:

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

Pasal 21

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan pertanggungjawaban terhadap produk pelayanan;
- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili penyelenggara untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 22

Pelaksana berhak :

- a. mendapatkan perlindungan dan pembelaan hukum terhadap pengaduan dan tuntutan masyarakat;
- b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti; dan
- c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili pelaksana untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan perangkat daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas-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 25

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. memberikan saran kepada pimpinan penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. memberikan saran kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. mengadukan penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan, dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan Ombudsman dan/atau Komisi Pelayanan Publik;
- j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- k. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 26

Masyarakat berkewajiban:

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

Pasal 27

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 21, Pasal 23, dan/atau Pasal 24, dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa :
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;

- e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, Pasal 23, dan/atau Pasal 24, dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau melakukan tindak pidana.
- (5) Swasta dan BUMD yang melanggar ketentuan dalam Pasal 21 huruf a dikenai sanksi administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu
Pola Pelayanan

Pasal 28

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:
- a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
 - b. terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. terpadu, terdiri atas:
 - 1. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
 - 2. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 - 3. Pelayanan Terpadu secara virtual merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

- d. gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan
Paragraf 1
Umum

Pasal 29

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

Pasal 30

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 keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Pasal 31

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 29 dan Pasal 30 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Paragraf 2 Maklumat Pelayanan

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 dan Pasal 30.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

Paragraf 3 Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 33

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan

- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Ketiga
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
Paragraf 1
Umum

Pasal 34

- (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
Sistem Pengendalian Mutu Intern

Pasal 35

- (1) Untuk meningkatkan produktifitas, efisiensi, efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan standar kerja yang terdokumentasi sehingga memudahkan pengendalian intern.
- (2) Standar kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuat agar penyelenggaraan pelayanan publik berwawasan mutu dalam memenuhi kewajiban.
- (3) Untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang berwawasan mutu sebagaimana dimaksud ayat (2) dilaksanakan melalui :
 - a. sistem pengendalian intern pemerintah untuk Pemerintah Daerah;
 - b. sistem pengendalian internal untuk BUMD; dan
 - c. gugus Kendali Mutu atau sebutan lainnya untuk swasta.
- (4) Pengaturan lebih lanjut tentang Sistem Pengendalian Intern pemerintah diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keempat
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 36

- (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 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 pelayanan;
 - j. kewajiban biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadwal pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan pelayanan; dan
 - n. keamanan pelayanan.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kelima
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 37

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien diselenggarakan sistem informasi dan teknologi informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling sedikit meliputi:
 - a. profil Penyelenggara ;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Pasal 38

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

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

Pasal 39

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

Bagian Ketujuh Pelayanan Khusus

Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, meliputi difabel, lanjut usia, wanita hamil, ibu menyusui, dan balita serta korban bencana.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 41

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta ketentuan 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.
- (3) Ketentuan mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kedelapan Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 42

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Daerah ditetapkan dengan persetujuan DPRD.
- (3) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik yang diselenggarakan BUMD dan swasta ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara.

- (4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang menerapkan sistem Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

Bagian kesembilan Pengelolaan Pengaduan

Pasal 44

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman, dan DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 45

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari menerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.

- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi:
- a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

BAB VI PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 46

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VII PENANGANAN PENYELESAIAN PENGADUAN Bagian Kesatu Pengaduan

Pasal 47

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin haknya oleh peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
 - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 48

- (1) Pembina berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (3) huruf a.
- (2) Penyelenggara menjatuhkan sanksi pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 49

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 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 materiel atau immateriel yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Pasal 50

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 51

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

Pasal 52

- (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.

Pasal 53

- (1) Penyelesaian pengaduan masyarakat dapat diselesaikan oleh Ombudsman.
- (2) Mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan oleh Ombudsman sebagaimana ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Ombudsman.

Pasal 54

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara.

Pasal 55

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, tidak diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.

Pasal 56

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

Pasal 57

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

Pasal 58

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 29, Pasal 33, Pasal 34, Pasal 39, Pasal 40 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 41 ayat (2), Pasal 44, Pasal 45 ayat (1), Pasal 54 ayat (1), Pasal 55 ayat (2) dan Pasal 57 dikenakan sanksi administratif.

- (2) Jenis-jenis sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa :
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29, Pasal 33, Pasal 34, Pasal 39, Pasal 40 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 41 ayat (2), Pasal 44, Pasal 45 ayat (1), Pasal 54 ayat (1), Pasal 55 ayat (2) dan Pasal 57 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau melakukan tindak pidana.
- (5) Swasta dan BUMD yang melanggar ketentuan dalam Pasal 29 ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII PENGAWASAN

Pasal 59

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
 - a. atasan langsung sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi; dan
 - b. pengawas fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD;
 - c. pengawasan oleh Ombudsman; dan/atau
 - d. pengawasan oleh Komisi Pelayanan Publik.

BAB IX
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 60

Seluruh penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di daerah wajib menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 61

Peraturan pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 62

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan
pada tanggal 23 JANUARI 2014

BUPATI BANTUL,
TTD

SRI SURYA WIDATI

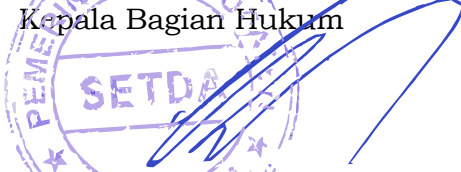
Diundangkan di Bantul
pada tanggal 23 JANUARI 2014

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANTUL,
TTD

RIYANTONO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BANTUL TAHUN 2014 NOMOR 02

Salinan sesuai dengan aslinya
a.n. Sekretaris Daerah Kabupaten Bantul
u.b. Asisten Pemerintahan
Kepala Bagian Hukum



GUNAWAN BUDI SANTOSO.S.Sos,M.H
NIP. 19691231 199603 1 017



TAMBAHAN
LEMBARAN DAERAH
KABUPATEN BANTUL

No.30,2014

Bagian Organisasi Setda Kab.Bantul;
Publik, Pelayanan, Penyelenggaraan

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANTUL

NOMOR 02 TAHUN 2014

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pemerintah Kabupaten Bantul sebagai agen publik menyadari sepenuhnya bahwa dalam rangka menjalankan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan melekat salah satu kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada penduduk dan warga Bantul. Pemerintah Kabupaten Bantul berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk dan warga Kabupaten Bantul melalui suatu sistem pemerintahan daerah yang mendukung perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap penduduk dan warga Kabupaten Bantul atas 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. Perkembangan masyarakat menuntut pemenuhan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan mereka.

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 berkelanjutan. Sedangkan tujuannya pada hakikatnya adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat, dalam hal ini penduduk dan warga Kabupaten Bantul. 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, 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/tarif 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

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin.

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

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

Huruf g

Setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

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

Huruf i

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

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

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

Pasal 5

Huruf a

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.

Huruf b

Kejelasan mengenai prosedur tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, Rincian biaya/tarif pelayanan, tata cara pembayaran, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Huruf c

proses pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian sesuai prosedur dan jadwal pelaksanaan pelayanan secara jelas dan dapat dilaksanakan secara konsisten.

Huruf d
produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

Huruf e
proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

Huruf f
pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas pelayanan dan penyelesaian keluha/sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Huruf g
Cukup jelas.

Huruf h
tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem Teknologi Informatika dan telekomunikasi

Huruf i
Dalam memberikan pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah.

Huruf j
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan.

Pasal 6

Ayat (1)

Huruf a
Cukup jelas.

Huruf b
Cukup jelas.

Huruf c
Pelayanan administratif merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh Pemerintah Kabupaten Bantul, antara lain dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Ayat (2)

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
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

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Huruf b

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Huruf c

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

Huruf d

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Huruf e

Kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Huruf f

Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Huruf g

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Huruf h

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.

Huruf i

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Huruf j

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

Huruf k

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Huruf l

Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Huruf m

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Huruf n

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Mengelola pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Sarana pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat, website, pos-el (email), dan kotak pengaduan.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Dalam hal penyelenggara dapat membuktikan bahwa materi aduan tidak benar atau perbuatan Penyelenggara tidak salah atau tidak melanggar, pengadu dapat diberi dokumen pembuktian.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Cukup jelas.

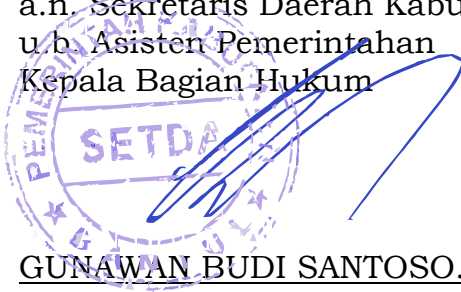
TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BANTUL NOMOR 30

Salinan sesuai dengan aslinya

a.n. Sekretaris Daerah Kabupaten Bantul

u.b. Asisten Pemerintahan

Kepala Bagian Hukum



GUNAWAN BUDI SANTOSO.S.Sos,M.H

NIP. 19691231 199603 1 017