

**QANUN ACEH  
NOMOR 8 TAHUN 2008**

**TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK**

**BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM**

**DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA**

**GUBERNUR NANGGROE ACEH DARUSSALAM,**

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Aceh sebagai penyelenggara utama pelayanan publik, sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis, perlu melayani kebutuhan publik dengan cara yang sebaik-baiknya;
  - b. bahwa memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring perkembangan harapan publik dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik;
  - c. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik di Aceh maka perlu ditetapkan standard dan kriteria dari penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
  - d. bahwa sebagai upaya mempertegas hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat penerima layanan publik merupakan perwujudan dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu pengaturan norma-norma hukum untuk memberikan perlindungan atas hak-hak publik dalam mendapatkan pelayanan;
  - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu membentuk Qanun Aceh tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1103);
  - 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 jo Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3344);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851 );
6. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
7. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Keistimewaan Propinsi Daerah Istimewa Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3893);
8. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
9. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
10. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah diubah kedua kali 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 Nomor 4844);
11. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4633);
12. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4502);

16. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4503);
17. Qanun Nomor 3 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan Qanun (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2007 Nomor 03 Tambahan Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2007 Nomor 03);

**Dengan Persetujuan Bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT ACEH  
dan  
GUBERNUR NANGGROE ACEH DARUSSALAM**

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : QANUN ACEH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Qanun ini yang dimaksud dengan :

1. Aceh adalah Daerah Provinsi yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang bersifat istimewa dan diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang dipimpin oleh seorang Gubernur.
2. Kabupaten/Kota adalah bagian dari daerah Provinsi sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang dipimpin oleh seorang Bupati/Walikota.
3. Pemerintahan Aceh adalah pemerintahan daerah provinsi dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Aceh dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Aceh sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing.
4. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten/kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing;
5. Pemerintah Daerah Aceh yang selanjutnya disebut Pemerintah Aceh adalah unsur penyelenggara pemerintah Aceh yang terdiri dari atas Gubernur dan perangkat daerah Aceh.
6. Gubernur adalah Kepala Pemerintah Aceh yang dipilih melalui suatu proses demokrasi yang dilakukan berdasarkan asas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil.
7. Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten/Kota adalah unsur penyelenggara pemerintahan daerah kabupaten/kota yang terdiri atas Bupati/Walikota dan perangkat daerah kabupaten/kota.

8. Bupati/Walikota adalah kepala pemerintahan daerah kabupaten/kota yang dipilih melalui proses demokrasi yang dilakukan berdasarkan asas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil.
9. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut Dewan Perwakilan Rakyat Aceh (DPRA) adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Aceh yang anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
10. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten/Kota (DPRK) adalah unsur penyelenggara Pemerintahan daerah kabupaten/kota yang anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
11. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Semua Satuan Kerja Pemerintah Aceh, Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten/Kota, penyelenggara tugas pembantuan, dan penyelenggara pelayanan publik lainnya yang melayani masyarakat di Aceh.
13. Aparat penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut aparat adalah para pejabat, pegawai dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik dengan kewenangan, kewajiban dan tanggung jawab masing-masing.
14. Masyarakat adalah seluruh pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat dari pelayanan baik orang perseorangan, kelompok orang, atau badan hukum.
15. Penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan dan/atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
16. Standar pelayanan minimum adalah spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimum yang wajib diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
17. Indeks kepuasan masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
18. Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada Gubernur, Bupati/Walikota, DPRA/DPRK dan masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
19. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis dari penyelenggara berisi komitmen penyelenggara untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan serta diumumkan dan/atau dipublikasikan.
20. Pengaduan adalah laporan dari masyarakat dan penerima pelayanan publik baik secara lisan dan/atau tertulis yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
21. 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 yang ditetapkan.
22. Sistem Informasi adalah mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam bentuk lisan, tulisan, simbol maupun dokumen elektronik tentang segala hal yang mudah dimengerti terkait dengan penyelenggaraan pelayanan yang dikelolanya.

## **BAB II**

### **ASAS, TUJUAN, FUNGSI DAN RUANG LINGKUP**

#### Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
- (2) Asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. keislaman;
  - b. keadilan;
  - c. kemanusiaan;
  - d. tertib penyelenggaraan pemerintahan;
  - e. kepastian hukum;
  - f. proporsionalitas;
  - g. kesetaraan;
  - h. keterbukaan;
  - i. partisipatif;
  - j. akuntabilitas;
  - k. kepentingan umum;
  - l. profesionalitas;
  - m. kesamaan hak;
  - n. keseimbangan hak dan kewajiban;
  - o. efisiensi;
  - p. efektifitas;
  - q. berkesinambungan; dan
  - r. sensitifitas gender.

#### Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya kepastian hak, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Aceh;
- c. terwujudnya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara cepat, mudah dan maksimal; dan
- d. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

#### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai tugas dan fungsi sekurang-kurangnya:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan;
- c. pengelolaan informasi, dokumentasi; dan
- d. pengawasan internal.

## Pasal 5

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi semua pelayanan yang bersifat publik dilakukan oleh setiap institusi Pemerintah Aceh, pemerintah kabupaten/kota, penyelenggara tugas pembantuan, dan penyelenggara pelayanan publik lainnya yang melayani masyarakat di Aceh.

## **BAB III**

### **PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

#### **Bagian Kesatu**

#### **Kewajiban, Hak dan Larangan Aparat**

## Pasal 6

- (1) Aparat wajib melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
- (2) Aparat dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Aparat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatannya wajib memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 7

Aparat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya wajib memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah atas permintaan pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 8

Aparat pelayanan publik mendapat tunjangan prestasi kerja dari APBA/APBK sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 9

- (1) Aparat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 sampai dengan Pasal 8 dilarang:
  - a. melakukan pelayanan yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan;
  - b. memberikan informasi yang tidak benar;
  - c. menghambat akses informasi kepada penerima layanan publik;
  - d. melakukan pelayanan dengan membedakan suku, agama, ras dan status sosial ekonomi; dan
  - e. menerima imbalan ataupun melakukan pungutan biaya diluar ketentuan yang berlaku.
- (2) Aparat yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 10

- (1) Aparat dilarang meninggalkan tugas dan kewajibannya berkenaan dengan posisi atau jabatannya, kecuali mendapat izin atasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Apabila aparat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meninggalkan tugas dan kewajibannya, atasan yang bersangkutan wajib menunjuk aparat pengganti.

### **Bagian Kedua**

#### **Pengelolaan Sumber Daya Aparatur**

#### Pasal 11

Penyelenggara wajib menyelenggarakan rekrutmen dan promosi aparatnya secara transparan, tidak diskriminatif, profesional dan adil, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib mengadakan evaluasi kinerja aparatur pelayanan publik dilingkungan organisasinya secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Penyelenggara dapat menyempurnakan struktur organisasi, sumber daya aparatur dan prosedur penyelenggaraan publik berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Evaluasi kinerja aparatur dan penyempurnaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Hasil evaluasi kinerja aparatur dan penyempurnaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) wajib dilaporkan kepada Gubernur dan/atau Bupati/Walikota.
- (5) Tatacara evaluasi kinerja aparatur dan penyempurnaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dalam peraturan Gubernur.

### **Bagian Ketiga**

#### **Hubungan Antar Penyelenggara**

#### Pasal 13

- (1) Atas permintaan penyelenggara lain, penyelenggara dapat memberi bantuan kedinasan untuk suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan berikutnya.
- (2) Pemberian bantuan kedinasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus didasarkan pada :
  - a. lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tersebut tidak dapat dilakukan sendiri oleh penyelenggara; dan
  - b. terbatasnya sumberdaya penyelenggara dan/atau ketidaklengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki penyelenggara.

**Bagian Keempat**  
**Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain**

Pasal 14

- (1) Penyelenggara dapat menyerahkan sebagian tugas pelayanan publik kepada pihak lain dalam bentuk perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghilangkan tanggungjawab penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berbadan hukum Indonesia dan berdomisili di Aceh yang kepemilikannya seratus persen dipegang oleh warga negara atau badan hukum Indonesia.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pemerintah Aceh dan/atau pemerintah kabupaten/kota atas persetujuan DPRA/DPRK.
- (5) Kerjasama yang dilakukan oleh Pemerintah Aceh dan/atau pemerintah kabupaten/kota dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (3) dan ayat (4) tidak menimbulkan beban tambahan bagi daerah dan masyarakat.

**BAB IV**  
**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**Bagian Kesatu**  
**Pelayanan Publik**

Pasal 15

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan:

- a. prinsip pelayanan;
- b. standar pelayanan;
- c. pola penyelenggaraan pelayanan;
- d. sistem informasi pelayanan;
- e. maklumat pelayanan;
- f. sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan;
- g. biaya pelayanan;
- h. pelayanan khusus bagi keluarga miskin, penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita;
- i. perilaku aparat dalam penyampaian pelayanan;
- j. pengawasan penyelenggaraan pelayanan;
- k. tingkat kepuasan masyarakat;
- l. penyelesaian pengaduan dan sengketa; dan
- m. evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

**Bagian Kedua**  
**Prinsip Pelayanan Publik**

Pasal 16

Prinsip pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a meliputi :

- a. kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;



- b. kejelasan: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
- c. kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik harus dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu;
- d. akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, sah, tepat dan cepat serta proses dan pelayanan harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik;
- e. tidak diskriminatif: tidak membedakan status sosial ekonomi, kedudukan, pangkat, suku, ras dan agama;
- f. bertanggungjawab: pimpinan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g. kejujuran: pelayanan publik harus bersikap berdasarkan kebenaran;
- h. kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika;
- i. kemudahan akses: tempat dan lokasi pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- j. tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun;
- k. kecermatan: teliti dan hati-hati;
- l. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah dan ikhlas dengan menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan;
- m. akhlakul karimah: menunjukkan sifat-sifat mulia berdasarkan nilai-nilai islami;
- n. keamanan: suasana tempat pelayanan harus terhindar dari berbagai gangguan dan kecelakaan;
- o. ketertiban: mengikuti alur pelayanan yang telah ditetapkan; dan
- p. kenyamanan: lingkungan harus tertib, teratur, adanya ruang tunggu yang nyaman, bersih, sehat, bebas dari kebisingan dan didukung dengan fasilitas umum lainnya.

### **Bagian Ketiga**

#### **Standar Pelayanan**

##### Pasal 17

- (1) Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b harus memiliki standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan lingkungan, kebutuhan dan masukan dari masyarakat serta pihak terkait.
- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Standar pelayanan publik yang telah dibakukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.

## Pasal 18

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 17 ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. prosedur pelayanan;
- d. waktu penyelesaian;
- e. biaya pelayanan;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana dan prasarana;
- h. kompetensi petugas pelayanan;
- i. pengawasan intern;
- j. penanganan pengaduan; dan
- k. jaminan pelayanan.

## **Bagian Keempat**

### **Pola Pelayanan**

## Pasal 19

- (1) Pola pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c dilaksanakan secara:
  - a. pelayanan fungsional;
  - b. pelayanan terpusat;
  - c. pelayanan terpadu; dan
  - d. gugus tugas.
- (2) Pelayanan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a yaitu pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya.
- (3) Pelayanan terpusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yaitu pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya.
- (4) Pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c yaitu pola pelayanan publik yang diberikan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- (5) Gugus tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada intansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

## **Bagian Kelima**

### **Sistem informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

#### **Pasal 20**

- (1) Penyelenggara mengelola sistem informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf d secara efektif, efisien dan mudah diakses.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. jenis pelayanan;
  - b. persyaratan dan prosedur pelayanan;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. mekanisme pemantauan kinerja;
  - f. penanganan keluhan;
  - g. pembiayaan; dan
  - h. penyajian statistik kinerja pelayanan.

#### **Pasal 21**

Dokumen, akta dan sejenisnya yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berupa produk elektronika atau hasil teknologi informasi, yang secara hukum dinyatakan sah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **Bagian Keenam**

### **Maklumat Pelayanan**

#### **Pasal 22**

- (1) Penyelenggara wajib menyusun maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf e disesuaikan dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta dipublikasikan secara jelas.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat persyaratan, prosedur pelayanan, standar pelayanan dan biaya pelayanan.

## **Bagian Ketujuh**

### **Pengelolaan Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Publik**

#### **Pasal 23**

- (1) Penyelenggara wajib mengelola sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf f dilakukan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, berkesinambungan dan dapat diakses masyarakat secara mudah.
- (2) Pengelolaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan kenyamanan, rasa aman, ketertiban, kebersihan, gender, wanita hamil, orang cacat, dan usia lanjut.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan memperhatikan karakteristik pelayanan.

#### Pasal 24

Aparat bertanggungjawab dalam pelaksanaan, pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan standar kenyamanan, kesehatan, dan keamanan.

#### Pasal 25

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan izin kepada pihak tertentu untuk menggunakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik tersebut tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.
- (2) Pengalihan dan/atau perubahan fungsi peruntukan setiap sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 26

- (1) Penyelenggara yang bermaksud mengubah atau memperbaiki sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, wajib mengumumkan dan/atau memasang tanda-tanda yang jelas di tempat yang mudah diketahui.
- (2) Bentuk dan isi pengumuman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat nama kegiatan, nama penanggungjawab, waktu kegiatan dan manfaat.

### **Bagian Kedelapan**

#### **Biaya Pelayanan Publik**

#### Pasal 27

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf g pada hakekatnya dibebankan kepada APBA/APBK.
- (2) Dalam hal tertentu penyelenggara pelayanan publik dapat menetapkan besaran biaya pelayanan kepada penerima layanan.
- (3) Besarnya biaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memperhatikan dan mempertimbangkan hal-hal berikut:
  - a. tingkat sosial ekonomi, kemampuan dan daya beli masyarakat;
  - b. nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa; dan
  - c. rincian biaya menurut jenis pelayanan harus jelas dan transparan.
- (4) Besarnya biaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dalam qanun Aceh dan/atau qanun kabupaten/kota.

### **Bagian Kesembilan**

#### **Pelayanan Khusus**

#### Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, usia lanjut, wanita hamil dan balita sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf h.
- (2) Penyelenggara wajib memperhatikan kondisi dan karakteristik wilayah pedalaman, terpencil, terisolir dan kepulauan dalam memberikan pelayanan.

- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin keterjangkauan pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 29

Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan kelas-kelas tertentu sepanjang tidak bertentangan dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Bagian Kesepuluh**

#### **Prilaku Aparat Dalam Menyelenggarakan Pelayanan**

#### Pasal 30

Prilaku Aparat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf i wajib:

- a. menjunjung tinggi nilai-nilai islami;
- b. menjaga integritas serta reputasi penyelenggara;
- c. menjaga kehormatan institusi penyelenggara setiap waktu dan tempat;
- d. berlaku adil;
- e. berakhlakul karimah;
- f. tidak diskriminatif;
- g. peduli;
- h. telaten, teliti dan cermat;
- i. hormat dan tidak melecehkan;
- j. ramah, tekun dan sabar;
- k. bersikap tegas dan handal;
- l. tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
- m. bersikap independen;
- n. tidak memberikan proses pelayanan yang berbelit-belit;
- o. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan wajib dirahasiakan;
- p. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- q. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana pelayanan;
- r. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan
- s. profesional dan tidak menyimpang dari prosedur.

### **Bagian Kesebelas**

#### **Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

#### Pasal 31

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf j dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:

- a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh DPRA/DPRK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **Bagian Keduabelas**

### **Indeks Kepuasan Masyarakat**

#### **Pasal 32**

- (1) Kepuasan masyarakat penerima pelayanan dicapai apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- (2) Tolok ukur kepuasan masyarakat penerima pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat.
- (3) Indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (5) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan melalui survey pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (6) Hasil survey sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diumumkan kepada masyarakat secara terbuka melalui media massa.

#### **Pasal 33**

- (1) Dalam hal ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (5), Gubernur/Bupati/Walikota wajib melakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Tatacara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Gubernur.

**BAB V**  
**HAK, KEWAJIBAN DAN PERANSERTA MASYARAKAT**  
**Bagian Kesatu**  
**Hak Menerima pelayanan Publik**

Pasal 34

Penerima layanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkapnya tentang prosedur pelayanan publik;
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- d. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- e. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik dan atau komisi yang menangani pengaduan publik untuk mendapatkan penyelesaian;
- f. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai dengan mekanisme yang berlaku; dan
- g. mendapatkan pembelaan, perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

**Bagian Kedua**  
**Kewajiban Penerima pelayanan Publik**

Pasal 35

Penerima pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk :

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan dan pengaduan pelayanan publik;
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik; dan
- c. menjaga kebersihan, ketertiban dan keamanan.

**Bagian Ketiga**  
**Peranserta Masyarakat**

Pasal 36

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperanserta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peranserta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara :
  - a. memberikan informasi yang dibutuhkan bagi penyelenggara pelayanan publik;
  - b. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - c. menumbuhkan kepedulian masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- d. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB VI**

### **PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA**

#### **Bagian Kesatu**

##### **Pengaduan**

###### **Pasal 37**

- (1) Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau kepada komisi yang menangani pengaduan publik.
- (2) Untuk menampung pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggara pelayanan publik menyediakan loket dan kotak pengaduan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterima pengaduan.
- (4) Dalam hal penyelesaian pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3), pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - a. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - b. penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
  - c. prosedur penyelesaian pengaduan;
  - d. rekomendasi penyelesaian pengaduan;
  - e. pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
  - f. pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
  - g. penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan; dan
  - h. dokumentasi penyelesaian pengaduan.
- (5) Tatacara pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur lebih lanjut dalam peraturan Gubernur.

#### **Bagian Kedua**

##### **Penyelesaian Sengketa**

###### **Pasal 38**

- (1) Dalam hal terjadi sengketa antara penyelenggara pelayanan publik dengan penerima layanan karena pengaduannya tidak diselesaikan atau tidak memuaskan, pengadu dapat menyampaikan pengaduannya kepada komisi yang menangani pengaduan publik.
- (2) Penyelesaian sengketa yang diajukan oleh penerima layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan tatacara penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh komisi yang menangani pengaduan publik.



- (3) Pihak yang tidak menerima penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat mengajukan penyelesaian melalui pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB VII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 39

- (1) Ketentuan tentang pelayanan publik yang ada tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Qanun ini.
- (2) Hal-hal yang belum diatur dalam Qanun ini akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 40

Qanun ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar semua orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Qanun ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Aceh.

Disahkan di Banda Aceh  
pada tanggal 30 Desember 2008 M  
2 Muharram 1430 H

GUBERNUR NANGGROE ACEH DARUSSALAM,

IRWANDI YUSUF

Diundangkan di Banda Aceh  
Pada tanggal 31 Desember 2008 M  
3 Muharram 1430 H

SEKRETARIS DAERAH  
NANGGROE ACEH DARUSSALAM,

HUSNI BAHRI TOB

LEMBARAN DAERAH NANGGROE ACEH DARUSSALAM TAHUN 2008 NOMOR 08.

**PENJELASAN  
ATAS  
QANUN ACEH  
NOMOR 8 TAHUN 2008  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK**

**I. UMUM**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Pemerintah Aceh untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap penduduk dan masyarakat Aceh atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dimana negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga terciptanya efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh masih dihadapkan pada sistim pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat Aceh baik secara langsung maupun melalui media massa seperti prosedur yang berbelit, tidak adanya jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, kurang ramah, kurang disiplin dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra Pemerintah.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Untuk perbaikan pelayanan publik perlu dilakukan upaya-upaya pembenahan sistem pelayanan publik di Aceh melalui pembenahan sistem pelayanan yang menyeluruh dan terintegrasi maka perlu dituangkan dalam qanun tentang pelayanan publik.

Tujuan pembentukan qanun ini adalah:

- a. terwujudnya batasan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh;
- b. terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan asas-asas pemerintahan umum yang baik; dan
- c. terselenggaranya pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil serta terwujudnya perlindungan yang layak kepada masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan publik.

Qanun ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan tentang beberapa teknologi dalam bidang pelayanan publik, asas-asas yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh, hak dan kewajiban tentang larangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, mekanisme penyelenggaraan pengaduan, organisasi penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik, maklumat pelayanan, sistem informasi, tata kelola keluhan dan pengaduan masyarakat, biaya pelayanan publik, kerjasama penyelenggaraan, hak dan kewajiban masyarakat, peran serta masyarakat dan penyelesaian sengketa antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat serta sanksi-sanksi.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas

### Pasal 2

#### Ayat (1)

Cukup jelas

#### Ayat (2)

##### Huruf a

Yang dimaksud dengan asas keislaman adalah disesuaikan dengan ketentuan-ketentuan syariat Islam.

##### Huruf b

Yang dimaksud dengan asas keadilan adalah tanpa diskriminasi.

##### Huruf c

Yang dimaksud dengan asas kemanusiaan adalah hak dan martabat kemanusiaan.

##### Huruf d

Cukup jelas

##### Huruf e

Yang dimaksud dengan asas kepastian hukum adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

##### Huruf f

Cukup jelas

##### Huruf g

Cukup jelas

##### Huruf h

Yang dimaksud dengan asas keterbukaan adalah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

##### Huruf i

Yang dimaksud dengan asas partisipatif adalah untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

##### Huruf j

Yang dimaksud dengan asas akuntabilitas adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

##### Huruf k

Yang dimaksud dengan asas kepentingan umum adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan.

#### Huruf l

Yang dimaksud dengan asas profesionalisme adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

#### Huruf m

Yang dimaksud dengan asas kesamaan hak adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

#### Huruf n

Yang dimaksud dengan asas keseimbangan hak dan kewajiban adalah bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

#### Huruf o

Yang dimaksud dengan asas efisiensi adalah bahwa yang menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan yang sederhana, cepat dan murah, tidak memberikan pembebanan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Huruf p

Yang dimaksud dengan asas efektifitas adalah bahwa orientasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Huruf q

Yang dimaksud dengan asas berkesinambungan adalah upaya yang terus menerus.

#### Huruf r

Yang dimaksud dengan asas sensitifitas gender adalah memberikan kesetaraan serta prioritas kepada gender.

#### Pasal 3

Cukup Jelas

#### Pasal 4

Cukup Jelas

#### Pasal 5

Yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik lainnya antara lain: PDAM, Yayasan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik dan Notaris/PPAT

#### 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

Ayat (1)

Bentuk perjanjian kerjasama dimaksudkan adalah dapat disesuaikan dengan sifat dan jenis pelayanan yang dikelola.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Huruf k

Cukup jelas

Huruf l

Cukup jelas

Huruf m

Cukup jelas

Huruf n

Cukup jelas

Huruf o

Cukup jelas

Huruf p

Yang dimaksud dengan fasilitas umum lainnya adalah: mushalla, toilet, parkir dan lain-lain.

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

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan mengumumkan dan memberikan tanda-tanda yang jelas adalah jika penyelenggara melakukan kelalaian dalam memberikan tanda atau pengumuman saat terjadi kerusakan atau perbaikan sarana dan fasilitas pelayanan publik dapat mengakibatkan cedera atau kematian, menjadi tanggung jawab penyelenggara ganti rugi dan dapat dituntut pidana.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Yang dimaksud dengan “menyediakan pelayanan kelas-kelas tertentu” adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan sesuai dengan kemampuan penerima pelayanan seperti kelas bisnis/vip pada bidang kesehatan, transportasi dan lain-lain.

Pasal 30

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan ketentuan yang berlaku adalah antara lain keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

Ayat (6)

Cukup jelas

Ayat (7)

Cukup jelas

Ayat (8)

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Cukup jelas

Pasal 35

Cukup jelas

Pasal 36

Cukup jelas

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Cukup jelas

Pasal 39

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH NANGGROE ACEH DARUSSALAM NOMOR 18