



## **BUPATI BANGKALAN PROVINSI JAWA TIMUR**

---

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANGKALAN  
NOMOR 5 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANGKALAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasar penduduk di Kabupaten Bangkalan, maka perlu adanya suatu sistem pemerintahan yang mampu mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas;
  - b. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Bangkalan harus dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan, serta membuka ruang partisipasi publik dalam rangka memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
  - c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan kepada penduduk Kabupaten Bangkalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu pengaturan dalam peraturan daerah;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu membentuk Peraturan Daerah Kabupaten Bangkalan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mengingat :
- 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58);

8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah ;
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan ;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616)

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BANGKALAN  
dan  
BUPATI BANGKALAN

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 Bangkalan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Bangkalan
3. Bupati adalah Bupati Bangkalan.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Pemerintah Kabupaten Bangkalan.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah, yang selanjutnya disingkat BUMD, adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah 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 masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah setiap institusi pemerintahan daerah, BUMD yang dibentuk dengan peraturan daerah dan Badan Hukum lainnya yang dibentuk Pemerintah Daerah untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja Perangkat Daerah dan Direksi BUMD.

10. Pelaksana Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana, adalah Pejabat, Pegawai, Petugas, dan setiap orang yang melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
11. Ombudsman adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah.
12. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Perangkat Daerah dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Perangkat Daerah dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
13. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok, atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Standar Pelayanan adalah tolak 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.
15. 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 braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

17. Survei Kepuasan Masyarakat adalah Pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
18. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
19. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, yang selanjutnya disingkat APBD, adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bangkalan.

BAB II  
MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP  
Bagian Kesatu  
Maksud dan Tujuan  
Pasal 2

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan pada saat terjadinya hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara.

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;
- 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.

Bagian Kedua  
Asas  
Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas:

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

Bagian Ketiga  
Ruang Lingkup  
Pasal 5

- (1) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik 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 strategis lainnya.

#### Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik berdasarkan kewenangan Pemerintah Daerah sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
- (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 ketersediannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 7

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD 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

- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas untuk melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur

Bagian Kedua  
Penanggungjawab  
Pasal 10

- (1) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab mempunyai tugas:
  - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik diseluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Bagian Ketiga  
Organisasi Penyelenggara  
Paragraf 1  
Umum  
Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Paragraf 2  
Akuntabilitas dan Evaluasi Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik  
Pasal 12

- (1) Setiap Pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara wajib:
- a. mempertanggungjawabkan keputusan yang dikeluarkan kepada Pembina sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya;
  - c. melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan;
  - d. melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada huruf c;
  - e. mengadakan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala;
  - f. melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non-diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - g. memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja; dan
  - h. memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e diukur secara menyeluruh dari aspek:
- a. masukan, yang merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumber daya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;

- b. proses, yang merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
  - c. keluaran, yang merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.
- (4) Ketentuan mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Paragraf 3

#### Hubungan Antar Penyelenggara Pelayanan Publik

#### Pasal 13

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Kerjasama antarpenyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### Paragraf 4

#### Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

#### Pasal 14

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:

- a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
  - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon; pesan layanan singkat (*short message service*); laman (*website*); pos-el (*e-mail*) dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - (3) kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat(2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
  - (4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain unuk menyelenggarakan pelayanan publik.
  - (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari empat belas hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

BAB IV  
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN  
Bagian Kesatu  
Hak, Kewajiban dan Larangan Penyelenggara  
Pasal 15

Penyelenggara memiliki hak:

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

Pasal 16

Penyelenggara memiliki kewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan memublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas 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 penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;

- k. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atas permintaan pembina;
- l. memberikan informasi yang benar terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola Pengaduan Masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 17

Penyelenggara dilarang:

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

#### Bagian Kedua

#### Kewajiban dan Larangan Pelaksana

#### Pasal 18

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan mempertanggungjawabkan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan

- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

#### Pasal 19

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD 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 kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

#### Bagian Ketiga

#### Hak dan Kewajiban Masyarakat

#### Pasal 20

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. mendapatkan tanggapan terhadap Pengaduan yang diajukan;
- d. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman;

- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

#### Pasal 21

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.

### BAB V

#### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Pola Pelayanan

#### Pasal 22

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.

- 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.

Bagian Kedua  
Standar Pelayanan  
Pasal 23

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan bupati.

Pasal 24

- (1) Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) sekurang-kurangnya 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 kewanitaan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
  - n. evaluasi Kinerja Pelaksana.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Bagian Ketiga  
Maklumat Pelayanan  
Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan.

Bagian Keempat  
Tata Perilaku Pelaksana  
Pasal 26

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, handal, 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 pro aktif 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 Kelima  
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik  
Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Untuk meningkatkan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara 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.

Bagian Keenam  
Gugus Kendali Mutu  
Pasal 28

- (1) Untuk menjamin mutu pelayanan dari Penyelenggara diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Dalam hal penerapan kendali mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat membentuk gugus kendali mutu.
- (3) Gugus kendali mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari Pelaksana yang berkompeten dalam unit Penyelenggara.

Bagian Ketujuh  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Pasal 29

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Dasar pengukuran Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. persyaratan;
  - b. prosedur;
  - c. waktu pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
  - f. kompetensi pelaksana;
  - g. perilaku pelaksana;
  - h. maklumat pelayanan;
  - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan;

Bagian Kedelapan  
Sistem Informasi Pelayanan Publik  
Pasal 30

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.

- (2) Setiap informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diperoleh masyarakat dengan 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 yang sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan Pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.

Bagian Kesembilan  
Pengelolaan Fasilitas Pelayanan Publik  
Pasal 31

- (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 Kesepuluh  
Pelayanan Khusus  
Pasal 32

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

Bagian Kesebelas  
Biaya Pelayanan Publik  
Pasal 33

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggung jawab daerah dan/atau masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri sebagai Penyelenggara pelayanan publik dikecualikan.
- (4) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

Bagian Kedua belas  
Penanganan Pengaduan  
Pasal 34

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggara pelayanan publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara tertulis dan memuat:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (3) Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- (4) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- (5) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 35

- (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.

BAB V  
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI  
Pasal 36

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara wajib memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronic government (e-goverment)*.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI  
PERAN SERTA MASYARAKAT  
Pasal 37

- (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) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara peran serta masyarakat diatur dalam Peraturan Bupati

BAB VII  
PENGAWASAN  
Pasal 38

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh Pimpinan Penyelenggara; dan
  - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.

- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh masyarakat;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan
  - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB VIII

SANKSI

Pasal 39

Pelanggaran terhadap ketentuan dalam Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 40

Peraturan Bupati sebagai pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 41

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bangkalan  
Pada tanggal 12 Oktober 2017

BUPATI BANGKALAN,  
  
MUHAMMAD MAKNUN IBNU FUAD



Diundangkan di Bangkalan  
pada tanggal 12 Oktober 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANGKALAN



EDDY MOELJONO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BANGKALAN TAHUN 2017  
NOMOR 4//E

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANGKALAN  
NOMOR 5 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. Umum

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi, dan berkesinambungan.

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, kualitas pelayanan yang optimal, efisien, dan efektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik untuk memberikan kepastian hukum dan pemenuhan hak dan kewajiban dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sehingga pada akhirnya terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Pasal ini menjelaskan arti beberapa istilah yang digunakan dalam Peraturan Daerah ini, sehingga dengan demikian diharapkan dapat menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkannya.

Pasal 2

Cukup Jelas.

Pasal 3

Cukup Jelas.

Pasal 4

Cukup Jelas.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Ayat (3)

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  
Sektor strategis lainnya adalah sektor-sektor yang menjadi kewenangan daerah dan menjadi misi daerah dalam melayani masyarakatnya.

Pasal 6  
Cukup Jelas.

Pasal 7  
Cukup Jelas.

Pasal 8  
Cukup Jelas.

Pasal 9  
Cukup Jelas.

Pasal 10  
Cukup Jelas.

Pasal 11  
Cukup Jelas.

Pasal 12  
Cukup Jelas.

Pasal 13  
Cukup Jelas.

Pasal 14  
Cukup Jelas.

- Pasal 15  
Cukup Jelas.
- Pasal 16  
Cukup Jelas.
- Pasal 17  
Cukup Jelas.
- Pasal 18  
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  
Cukup Jelas.
- Pasal 37  
Cukup Jelas.

Pasal 38

Cukup Jelas.

Pasal 39

Cukup Jelas.

Pasal 40

Cukup Jelas.

Pasal 41

Cukup Jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BANGKALAN  
NOMOR 41