



**PERATURAN DAERAH KABUPATEN SUMBA BARAT**

**NOMOR 17 TAHUN 2009**

**TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMBA BARAT**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI SUMBA BARAT,**

- Menimbang :
- a. bahwa salah satu kewajiban utama pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
  - b. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Sumba Barat;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
  2. 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);
  3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209)
  4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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);

5. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum;
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah;

16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Barat Nomor 9 Tahun 2003 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumba Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Barat Tahun 2003 Nomor 9);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Barat Nomor 8 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Barat Tahun 2007 Nomor 8);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Barat Nomor 9 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Barat Tahun 2007 Nomor 9);
21. Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Barat Nomor 10 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Barat Tahun 2007 Nomor 10);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Barat Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Barat Tahun 2007 Nomor 11) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Barat Nomor 18 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Barat Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Barat Tahun 2009 Nomor 18 );
23. Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Barat Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Barat Tahun 2007 Nomor 12);
24. Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Barat Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Barat Tahun 2008 Nomor 1);
25. Peraturan Daerah Kabupaten Sumba Barat Nomor 3 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Sumba Barat Tahun 2005-2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Sumba Barat Tahun 2009 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 0003);

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN SUMBA BARAT

dan  
BUPATI SUMBA BARAT

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMBA BARAT.

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksudkan dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumba Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumba Barat.
3. Bupati adalah Bupati Sumba Barat.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumba Barat.
5. Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. 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.
7. Organisasi Perangkat Daerah terdiri atas Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Tekhnis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan umum.
9. 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.
10. 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.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan penyelenggara pelayanan umum berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
13. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

**BAB II**  
**MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP**

**Bagian Kesatu**  
**Maksud dan Tujuan**

**Pasal 2**

- (1) Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik di Daerah dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum antara Penyelenggara dengan masyarakat.
- (2) Tujuan pembentukan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik adalah :
  - a. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik;
  - b. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - c. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan dan mekanisme yang berlaku;
  - d. terselenggaranya pemenuhan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan efektif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kedua**  
**Asas**

**Pasal 3**

Asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah :

- 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;
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

**Bagian Ketiga**  
**Ruang Lingkup**

**Pasal 4**

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang mencakup pelayanan barang dan jasa serta pelayanan administrasi yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat/petugas yang ditunjuk melakukan pelayanan publik tertentu yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.

**BAB III**  
**PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN**

**Pasal 5**

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan Penanggung jawab pelayanan.
- (2) Pembina pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu Bupati.
- (3) Penanggung jawab pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (5) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyampaikan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD.

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

**Bagian Kesatu**  
**Standar Pelayanan**

**Pasal 6**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi keuangan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan 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).
- (4) 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.

**Pasal 7**

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 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 pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

## **Pasal 8**

Produk pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf f berupa :

- a. rekomendasi/surat keterangan;
- b. surat ijin;
- c. dokumen;
- d. keputusan;
- e. buku;
- f. kartu;
- g. barang dan jasa.

## **Bagian Kedua Maklumat Pelayanan**

### **Pasal 9**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

## **Bagian Ketiga Indeks Kepuasan Masyarakat**

### **Pasal 10**

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggara.
- (4) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggara diatur lebih lanjut oleh Bupati.

## **BAB V HAK DAN KEWAJIBAN**

### **Bagian Kesatu**

#### **Hak Penerima dan Penyelenggara Layanan Publik**

### **Pasal 11**

Penerima layanan publik mempunyai hak :

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai asas, tujuan dan standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- b. mendapat kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik;
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- d. mendapat pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- e. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;

- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian;
- g. mendapat penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku;
- h. mendapat pembelaan dan perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

### **Pasal 12**

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara mempunyai hak :

- a. menyelenggarakan pelayanan tanpa campur tangan pihak lain yang tidak memiliki tugas dan wewenang;
- b. menerbitkan peraturan dan keputusan lainnya sebagai penjabaran Peraturan Daerah ini;
- c. mendapatkan anggaran pembiayaan sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. membela diri dalam menghadapi sengketa pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

## **Bagian Kedua**

### **Kewajiban Penerima dan Penyelenggara Layanan Publik**

#### **Pasal 13**

Penerima layanan publik mempunyai kewajiban untuk :

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik;
- c. mengawasi penyelenggara dan penyelesaian sengketa pelayanan publik.

#### **Pasal 14**

Penyelenggara mempunyai kewajiban :

- a. menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan;
- b. menyusun sistem, mekanisme dan prosedur serta standar pelayanan yang mudah dipahami;
- c. memberi informasi kepada masyarakat tentang jenis dan standar pelayanan, prosedur, persyaratan, biaya dan jangka waktu penyelesaian suatu layanan;
- d. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme yang berlaku;
- e. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut oleh Bupati;
- f. memberikan pelayanan kompensasi kepada penerima layanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- g. memberikan pertanggungjawaban sesuai ketentuan peraturan yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi dan jabatannya;
- h. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan Pejabat yang berwenang dan/atau lembaga yang berhak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**BAB VI  
LARANGAN**

**Pasal 15**

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara dilarang :

- a. merangkap sebagai pengurus organisasi, baik dalam bentuk badan usaha, maupun organisasi politik yang secara langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban berkenaan dengan posisi atau jabatannya, kecuali mempunyai alasan yang jelas.

**BAB VII  
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK**

**Pasal 16**

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
  - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan;
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. pengawasan oleh DPRD.

**BAB VIII  
PENGADUAN DAN PELANGGARAN HUKUM**

**Bagian Kesatu  
Pengaduan**

**Pasal 17**

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
  - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (4) Penyelenggara wajib bertanggung jawab dan menyelesaikan setiap pengaduan masyarakat terkait pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

- (5) Untuk dapat menyelesaikan setiap pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara wajib membentuk unit pengaduan internal (internal handling complain) pada masing-masing organisasi perangkat daerah dengan menempatkan pelaksana pelayanan yang kompeten.
- (6) Tata cara penyelesaian pengaduan dan sanksi diatur sesuai peraturan perundang-undangan.

**Bagian Kedua  
Pelanggaran Hukum**

**Pasal 18**

Masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

**Pasal 19**

- (1) Dalam hal penyelenggara atau pelaksana melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan.
- (2) Dalam hal penyelenggara atau pelaksana diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak yang berwenang.

**BAB IX  
PENGHARGAAN DAN SANKSI**

**Bagian kesatu  
Penghargaan**

**Pasal 20**

- (1) Setiap Penyelenggara berhak mendapat penghargaan atas prestasinya dalam melaksanakan tugas.
- (2) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan terhadap prestasi kerja akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

**Bagian Kedua  
Sanksi Administrasi**

**Pasal 21**

Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan penyimpangan administrasi dalam melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## **BAB X PENYIDIKAN**

### **Pasal 22**

- (1) Penyidikan atas pelanggaran Peraturan Daerah ini dilakukan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil Daerah yang diangkat sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Untuk melakukan penyidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyidik Pegawai Negeri Sipil Daerah mempunyai wewenang :
  - a. menerima laporan atau pengaduan dari seseorang tentang adanya tindak pidana;
  - b. melakukan tindakan pertama pada saat itu di tempat kejadian dan melakukan pemeriksaan;
  - c. menyuruh berhenti seseorang tersangka dan memeriksa tanda pengenal diri tersangka;
  - d. melakukan penyitaan benda dan atau surat;
  - e. mengambil sidik jari dan memotret tersangka;
  - f. memanggil orang untuk didengar keterangan dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
  - g. mendatangkan ahli dalam hubungannya dengan pemeriksaan tersangka;
  - h. mengadakan penghentian penyidikan setelah mendapat petunjuk dari penyidik Polri bahwa tidak terdapat cukup bukti atau peristiwa tersebut bukan merupakan tindak pidana dan selanjutnya melalui penyidik memberitahukan hal tersebut kepada penuntut umum dan tersangka atau keluarganya;
  - i. melakukan tindakan lain menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Penyidik Pegawai Negeri Sipil Daerah dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2), berada di bawah koordinasi dan pengawasan Penyidik Kepolisian Negara Republik Indonesia.

## **BAB XI KETENTUAN PIDANA**

### **Pasal 23**

- (1) Penyelenggara dan/atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 14, dan Pasal 15 diancam dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan dan atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).
- (2) Tindak Pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.
- (3) Selain tindak pidana pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

**BAB XII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 24**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Waikabubak  
pada tanggal 17 Desember 2009

**BUPATI SUMBA BARAT,**

**ttd**

**JULIANUS POTE LEBA**

Diundangkan di Waikabubak  
pada tanggal 17 Desember 2009

**SEKRETARIS DAERAH**  
**KABUPATEN SUMBA BARAT,**

**ttd**

**JULIUS MUHU**

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SUMBA BARAT TAHUN 2009 NOMOR 0016

**PENJELASAN**  
**ATAS**  
**PERATURAN DAERAH KABUPATEN SUMBA BARAT**  
**NOMOR 17 TAHUN 2009**  
**TENTANG**  
**PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMBA BARAT**

**I. UMUM**

Pelayanan publik merupakan pilar penyelenggaraan Pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Jaringan birokrasi Pemerintahan di Kabupaten Sumba Barat sesungguhnya secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (public service) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintah yang baik (good governance). Namun pada tataran implementasinya belum menampakkan tata kelola Pemerintahan yang berorientasi pelayanan kepada masyarakat. Secara empiri penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparaturnya Pemerintahan di Kabupaten Sumba Barat dewasa ini masih ditemukan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Fenomena ini mengindikasikan bahwa kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dalam menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik dalam praktiknya masih jauh dari harapan masyarakat. Kenyataan ini menjadi alasan fundamental lahirnya keinginan untuk menyusun kerangka hukum dalam rangka membangun pelayanan kepada publik (public service) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab di atas landasan paradigma baru yang menyempatkan birokrasi bukan sebagai penguasa tetapi lebih sebagai pelayanan masyarakat.

Oleh karena itu, perlu adanya instrumen hukum yang merupakan pedoman dan pengendali bagi penyelenggara pemerintahan di daerah ini dalam memberikan pelayanan publik.

**II. PASAL DEMI PASAL**

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Huruf a

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

Huruf b

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

Huruf c

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 d

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

Huruf e

Yang dimaksud dengan “asas keprofesionalan” adalah bahwa aparat penyelenggara pelayan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “asas partisipatif” adalah peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan aspirasi, kebutuhan dan harapan mereka.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “asas persamaan perlakuan/diskriminatif” adalah bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

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

Huruf i

Yang dimaksud dengan “asas akuntabilitas” adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “asas Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan” adalah bahwa pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “asas ketepatan waktu” adalah bahwa penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan “asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan” adalah bahwa setiap pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 4

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

## Pasal 6

### Ayat (1)

Kemampuan penyelenggara berupa dukungan pendanaan, pelaksana, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan.

### Ayat (2)

Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

### Ayat (3)

Cukup jelas

### Ayat (4)

Keberagaman berupa pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademis, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat.

## Pasal 7

### Huruf a

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

### Huruf b

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

### Huruf c

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### Huruf d

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### Huruf e

Ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### Huruf f

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### Huruf g

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

### Huruf h

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

### Huruf i

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

Huruf j  
Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k  
Tersedianya pelaksana sesuai dengan bidang kerja.

Huruf l  
Cukup jelas

Huruf m  
Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

Huruf n  
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 8  
Cukup jelas

Pasal 9

Ayat (1)  
Cukup jelas

Ayat (2)  
Dipublikasikan secara jelas dan luas merupakan penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

Pasal 10  
Cukup jelas

Pasal 11

Huruf a  
Cukup jelas

Huruf b  
Cukup jelas

Huruf c  
Cukup jelas

Huruf d  
Cukup jelas

Huruf e  
Yang dimaksud dengan kompensasi adalah suatu bentuk imbalan yang diberikan kepada penerima layanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Huruf f  
Cukup jelas

Huruf g  
Cukup jelas

Huruf h

Yang dimaksud mendapat pembelaan dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik dapat dilakukan sendiri atau mendapat bantuan dari pihak lain.

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Yang dimaksud dengan pemberian kompensasi adalah pemberian imbalan berupa barang atau jasa yang diberikan oleh penyelenggara akibat dari tidak terpenuhinya standar.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

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

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SUMBA BARAT NOMOR 0016