



BUPATI WONOGIRI
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN DAERAH KABUPATEN WONOGIRI
NOMOR 7 TAHUN 2014
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI WONOGIRI,

Menimbang

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah yang berkualitas harus berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan dan asas-asas pemerintahan yang baik;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempertegas hak kewajiban masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan publik, tentunya diperlukan norma hukum yang memberikan pengaturan secara jelas dan tegas;
- c. bahwa berdasarkan Pasal 20 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menyusun standar pelayanan publik di daerah dan berdasarkan Pasal 344 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Mengingat

- : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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);
7. 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);

8. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
10. 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);
11. 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);
12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

15. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan, dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan;

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN WONOGIRI

Dan

BUPATI WONOGIRI

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 Wonogiri;
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
3. Bupati adalah Bupati Wonogiri;
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan di Kabupaten Wonogiri;
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.
6. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah;

7. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut sebagai 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;
9. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut sebagai pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
11. Sistem pelayanan terpadu adalah sistem penyelenggaraan pelayanan administratif berupa perizinan dan/atau non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan dilaksanakan melalui suatu proses pelayanan yang terintegrasi dalam satu tempat.
12. 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.
13. 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;

14. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
15. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian 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 publik, serta disajikan secara manual ataupun elektronik;

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, RUANG LINGKUP DAN SIFAT

Bagian Kesatu

Maksud dan tujuan

Pasal 2

Penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum mengenai hubungan antara masyarakat sebagai penerima layanan dan penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik di daerah bertujuan :

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

- e. mewujudkan kepastian dan ketertiban hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

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

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

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

Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi :

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau APBD;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi :

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/APBD;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja publik atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud meliputi :
- a. tindakan administratif pemerintah daerah yang diwajibkan daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda; dan
 - b. tindakan administratif yang diselenggarakan oleh instansi non pemerintah daerah yang diwajibkan oleh daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Bagian Keempat
Sifat Pelayanan Publik

Pasal 9

- (1) Pelayanan seketika merupakan bentuk pelayanan kepada kebutuhan publik dalam hal-hal darurat.
- (2) Pelayanan singkat merupakan bentuk pelayanan terhadap kebutuhan publik yang harus diselesaikan dalam waktu paling lambat 1 (satu) hari.
- (3) Pelayanan cepat merupakan bentuk pelayanan terhadap kebutuhan publik yang harus diselesaikan dalam waktu paling lambat 1(satu) minggu.

BAB III
PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN
PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, ditetapkan adanya pembina, penanggungjawab dan penyelenggara.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Bupati.

- (3) Pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penyelenggara pelayanan publik.
- (4) Pembina wajib menyampaikan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD.
- (5) Hasil perkembangan kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (6) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh pembina.
- (7) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik bertugas :
 - a. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap SKPD;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap SKPD; dan
 - c. melaporkan kepada pembina atas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh SKPD unit pelayanan publik.

Pasal 11

- (1) Kepala SKPD atau pejabat yang ditunjuk oleh pembina adalah penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara bertugas:
 - a. menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
 - b. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD sesuai standar pelayanan;
 - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD yang bersangkutan kepada Pembina; dan
 - e. melakukan perubahan standar pelayanan minimal sesuai dengan perkembangan masyarakat dan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik, 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 publik di daerah yang mekanismenya diatur sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik di daerah, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu;
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan SKPD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi

sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (4) Penyelenggara dapat melakukan kajian indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang telah diberikan.
- (5) Kajian terhadap indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- (6) Kajian terhadap indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam waktu 3 (tiga) tahun.
- (7) Kajian terhadap indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan oleh penyelenggara dan/atau dapat bekerjasama dengan perguruan tinggi atau pihak lain yang berkompeten.
- (8) Hasil kajian terhadap indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (6) disampaikan kepada Bupati dengan tembusan pimpinan DPRD dan/atau komisi DPRD yang membidangi pelayanan publik;
- (9) Pembiayaan kajian terhadap kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan ayat (5) bersumber pada APBD.

Pasal 15

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

Bagian Keempat
Hubungan Antar Penyelenggara
Pelayanan Publik

Pasal 16

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Kerjasama penyelenggara 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 pelayanan 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.

Bagian Kelima

Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 17

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan :
 - a. perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab 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 telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms), 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 kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 18

Penyelenggara berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- 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 19

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, menerapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik;
- h. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- 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 atau mewakili SKPD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan pembina;
- l. penyelenggara pelayanan publik memberikan konsultasi kepada masyarakat; dan
- m. penyelenggara pelayanan publik memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana
Pelayanan Publik

Pasal 20

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;

- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 21

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 22

Masyarakat berhak :

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan publik;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan publik;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat 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;
- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- j. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, persyaratan, tata cara dan/atau prosedur dalam pelayanan publik.

Pasal 23

Masyarakat berkewajiban :

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

BAB V PRINSIP-PRINSIP

Pasal 24

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. kesederhanaan prosedur;
- b. kejelasan;

- c. kepastian dan ketepatan waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggungjawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

BAB VI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 25

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dan pelaksanaannya dilaporkan kepada Bupati dengan tembusan pimpinan DPRD dan/atau komisi yang membidangi pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menetapkan 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 memperhatikan keberagaman.
- (5) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri dari unsur:
 - a. pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik; dan/ atau

- b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (6) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (5) beserta jumlahnya, ditentukan oleh penyelenggara secara proporsional dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

Bagian Kedua

Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 harus mempersiapkan rancangan standar pelayanan.
- (2) Dalam mempersiapkan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggara harus melakukan langkah-langkah sebagai berikut :
- a. membentuk tim; dan
 - b. mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini;
- (3) Dalam melakukan langkah-langkah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, penyelenggara harus memperhatikan hal-hal antara lain :
- a. keanggotaan tim standar pelayanan; dan
 - b. tugas tim standar pelayanan;
- (4) Keanggotaan tim standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a terdiri dari :
- a. Kepala Satuan Kerja Penyelenggara; dan
 - b. pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, termasuk perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan (*front liner*).
- (5) Tim standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) anggotanya dipilih dan ditugaskan oleh pimpinan satuan kerja penyelenggara pelayanan dengan keputusan pimpinan penyelenggara.
- (6) Struktur keanggotaan tim standar pelayanan paling sedikit berjumlah 3 (tiga) orang yang terdiri dari Ketua, Sekretaris dan Anggota.
- (7) Tim standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b bertugas;

- a. mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan unit pelaksana pelayanan serta hal-hal yang terkait dengan komponen standar pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
 - b. menyusun rancangan standar pelayanan setiap jenis pelayanan;
 - c. membahas rancangan standar pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
 - d. mempublikasikan rancangan standar pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan standar pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh penyelenggara;
 - e. menyiapkan konsep maklumat pelayanan untuk ditetapkan oleh penyelenggara;
 - f. mempublikasikan maklumat pelayanan;
 - g. menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan.
- (8) Untuk melakukan identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, penyelenggara harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- a. tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
 - b. jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
 - c. mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu;
 - d. sarana prasarana dan anggaran;
 - e. jumlah dan kompetensi sumber daya manusia;
 - f. pengawasan internal;
 - g. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - h. sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
 - i. aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen standar pelayanan
- (9) Dalam mempersiapkan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melibatkan masyarakat dan/atau pihak terkait.
- (10) Ketentuan mengenai identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

Bagian Ketiga
Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 27

- (1) Penyelenggara dalam menyusun standar pelayanan wajib mengikuti komponen standar pelayanan publik paling sedikit meliputi :
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Ketentuan mengenai penjabaran komponen standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

Bagian Keempat
Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 28

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah disusun oleh Tim Penyusun sebelum ditetapkan dilakukan pembahasan dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

- a. pengikutsertaan masyarakat dalam pembahasan standar pelayanan;
 - b. penentuan wakil unsur masyarakat;
 - c. pembahasan standar pelayanan;
 - d. metode pembahasan rancangan standar pelayanan;
 - e. penetapan standar pelayanan; dan
 - f. penetapan maklumat pelayanan.
- (2) Kegiatan pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam forum pembahasan rancangan standar pelayanan, paling sedikit dilakukan 2 (dua) kali, yaitu pada tahapan pembahasan rancangan standar pelayanan dan setelah standar pelayanan selesai disusun dan ditetapkan.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a bertujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat, kondisi lingkungan, serta mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.
- (4) Penyelarasan kemampuan penyelenggaraan pelayanan dengan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:
- a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
 - b. pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
 - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (5) Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan standar pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.
- (6) Penentuan unsur wakil masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan oleh masyarakat yang berasal dari unsur :
- a. masyarakat umum;
 - b. asosiasi/korporasi/badan hukum;
 - c. kalangan ahli.

- (7) Dalam membahas standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, penyelenggara melakukan langkah-langkah sebagai berikut :
- a. persiapan membentuk forum pembahasan;
 - b. menetapkan calon anggota forum pembahasan rancangan standar pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait;
 - c. penentuan jumlah peserta Forum pembahasan standar pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait, sesuai kebutuhan keterwakilan dan keterkaitan dengan jenis pelayanan yang akan dibahas standar pelayanannya, atau sebaiknya jumlah paling banyak 5 (lima) orang;
 - d. proses pembahasan rancangan standar pelayanan harus dilakukan sampai diperoleh kesepakatan antara penyelenggara layanan dengan pihak terkait yang terlibat dalam diskusi pembahasan;
 - e. pembahasan diupayakan dilakukan paling banyak 3 (tiga) kali untuk kemudian diambil kesepakatan melalui musyawarah dan mufakat;
 - f. hasil pembahasan rancangan standar pelayanan harus dibuat atau dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan Standar pelayanan, dengan dilampiri daftar peserta rapat, sebagai bukti telah dilakukan diskusi dengan mengikutsertakan masyarakat.
- (8) Dalam melakukan pembahasan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d penyelenggara menggunakan metode sebagai berikut :
- a. rapat bersama;
 - b. *Focus Group Discussion (FGD)*;
 - c. *public hearing*.
- (9) Dalam menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e penyelenggara memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
- a. menyiapkan konsep Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan, dan dilampirkan rancangan standar pelayanan yang telah diperbaiki;

- b. konsep keputusan terlebih dahulu diparaf oleh seluruh anggota Tim Standar Pelayanan sebelum ditandatangani oleh pimpinan penyelenggara; dan
 - c. pimpinan penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep keputusan tentang standar pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan dimaksud.
- (10) Dalam melakukan penetapan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f penyelenggara memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- a. menyusun pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. maklumat pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan;
 - c. berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar pelayanan secara konsisten; dan
 - d. kesiediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai standar pelayanan.

Bagian Kelima

Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 29

- (1) Dalam menerapkan standar pelayanan, penyelenggara harus melakukan langkah-langkah sebagai berikut :
- a. sosialisasi dan internalisasi standar pelayanan;
 - b. penyusunan dan pelaksanaan rencana aksi; dan
 - c. monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan;
- (2) Kegiatan sosialisasi dan internalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, penyelenggara harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
- a. sosialisasi; dan

- b. internalisasi
- (3) Kegiatan penyusunan dan pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, penyelenggara harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
- a. pelatihan bagi pelaksana;
 - b. pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana;
 - c. pengadaan dan penataan sarana dan prasarana;
 - d. penyesuaian surat keputusan atau peraturan, misalnya terkait biaya dan prosedur;
 - e. penyesuaian tugas pelaksana;
 - f. penyesuaian kebutuhan anggaran; dan
 - g. lain-lain sesuai kebutuhan.
- (4) Kegiatan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
- a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

- (4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 31

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

Bagian Ketujuh

Pengelola Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 32

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabel dan berkesinambungan.

Pasal 33

Penyelenggara dilarang 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.

Pasal 34

- (1) Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam bentuk apapun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 35

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan berhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggungjawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat *short message service* (sms), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kedelapan

Pelayanan Khusus

Pasal 36

- (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 pihak dan/atau orang yang tidak berhak.

Pasal 37

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kesembilan

Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 38

- (1) Biaya /tarif pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Pemerintah Daerah apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana di maksud pada ayat (1) dan ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

- (4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (5) Besarnya biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) diatur dalam peraturan daerah tersendiri.

Pasal 39

- (1) Penyelenggara berhak mendapat alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

Pasal 40

- (1) Dalam hal penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelenggara daerah, Pemerintah Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui APBD.
- (2) Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

Bagian Kesepuluh

Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 41

Pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;

- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesebelas

Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 42

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

- b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Keduabelas
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 43

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

Pasal 44

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi :
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;

- h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
- i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
- j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Ketigabelas
Penilaian Kinerja

Pasal 45

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

BAB VII
PENGIKUTSERTAAN MASYARAKAT

Pasal 46

- (1) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan kebijakan, standar pelayanan pengawasan, evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada penyelenggara dan atasan langsung penyelenggara serta pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan.
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diwujudkan dalam bentuk:
 - a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan;

- b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
 - c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.
- (5) Pengikutsertaan masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja penyelenggara yang dapat dilakukan secara swadaya masyarakat.
- (6) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada prinsip sebagai berikut:
- a. terkait langsung dengan masyarakat pengguna pelayanan;
 - b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
 - c. mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman masyarakat.
- (7) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap pelayanan publik.
- (8) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik, yang pembentukannya berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII

PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengaduan

Pasal 47

- (1) Masyarakat berhak mengajukan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman dan/atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

Pasal 48

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

Pasal 49

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil dan immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 50

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 51

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
- a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak diterima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 52

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.

- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dan huruf b, Pasal 7 huruf a dan huruf b, serta Pasal 8 ayat (2) huruf a ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, Pasal 7 huruf c, dan Pasal 8 ayat (2) huruf b ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi Pemerintah Daerah yang memberikan misi atau penugasan.

Bagian Kedua
Penyelesaian Pengaduan oleh
Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 53

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

Pasal 54

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespon pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 55

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

Pasal 56

- (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.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga

Pelanggaran Hukum dalam
Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 57

Masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

Pasal 58

- (1) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam peraturan daerah ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan.
- (2) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 59

- (1) Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam peraturan daerah ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan penyelenggara.

BAB IX
SANKSI

Pasal 60

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 15 ayat (1), Pasal 17 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 19 huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, huruf f, huruf g, huruf h, huruf i, huruf j dan huruf k, Pasal 20 huruf a, huruf b, huruf c, huruf d dan huruf e, Pasal 21 huruf a, huruf b, huruf c, huruf d dan huruf e, Pasal 25 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Pasal 29, Pasal 32 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 33, Pasal 34 ayat (1), Pasal 35 ayat (1), ayat (2) dan ayat (4), Pasal 36 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 40 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 43 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), Pasal 44 ayat (1), Pasal 45 ayat (1), Pasal 50 ayat (2), Pasal 51 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 53 ayat (1), Pasal 54 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 55 ayat (1)

dan Pasal 56 ayat (1), ayat (2), ayat (4) dan ayat (6) yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil.

- (2) Pelanggaran terhadap Pasal 19 huruf a dan huruf h yang dilakukan oleh bukan Pegawai Negeri Sipil dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Pasal 61

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c dan Pasal 7 huruf c yang melanggar ketentuan Pasal 19 huruf a, Pasal 33, Pasal 40 ayat (3), dan Pasal 43 ayat (3) dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau ijin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- (2) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan ijin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Pasal 62

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1), Pasal 35 ayat (1) dan ayat (4), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 63

Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1), Pasal 35 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 36 ayat (1) dan ayat (2) diancam dengan pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

Pasal 64

- (1) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60, Pasal 61, Pasal 62, dan Pasal 63 dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 47 ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 65

Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60, Pasal 61, Pasal 62, dan Pasal 63 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 66

- (1) Peraturan Bupati sebagai tindak lanjut pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus sudah ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.
- (2) Hal-hal yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Wonogiri harus sudah disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini paling lambat 2 (dua) tahun sejak tanggal diundangkan.

Pasal 67

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Wonogiri
pada tanggal 30 Desember 2014

BUPATI WONOGIRI,
Cap. ttd
DANAR RAHMANTO

Diundangkan di Wonogiri
pada tanggal 30 Desember 2014

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN WONOGIRI,
Cap. ttd.
SUHARNO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN WONOGIRI
TAHUN 2014 NOMOR 6

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN WONOGIRI, PROVINSI JAWA
TENGAH :

Salinan sesuai dengan aslinya,
Kepala Bagian Hukum

WIYANTO, SH, M. Si.
NIP. 19700904 199803 1 009