



**BERITA DAERAH  
KABUPATEN KULON PROGO**

**NOMOR : 34**

**TAHUN : 2008**

**SERI : E**

---

**PERATURAN BUPATI KULON PROGO  
NOMOR 50 TAHUN 2008**

**TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DAERAH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI KULON PROGO,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka terwujudnya pelayanan publik secara prima sesuai ketentuan/peraturan perundang-undangan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, perlu menyusun Pedoman Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1951;
  2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
  3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
  4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008;
  5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 12, 13, 14, dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah Daerah Kabupaten di Djawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta;
  7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
  9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah;

11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Tertulis Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DAERAH.

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kulon Progo.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Kulon Progo.
4. DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kulon Progo.
5. Pelayanan Publik adalah semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Lembaga Perangkat Daerah dan Badan Usaha Daerah.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah lembaga perangkat daerah dan Badan Usaha Daerah.

7. Aparat penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Aparat adalah pejabat dan pegawai yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik.
8. Standar Pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari Penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
9. Sistem informasi adalah mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan dan/atau dokumen elektronik tentang segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.

**BAB II**

**ASAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP**

**Pasal 2**

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai asas dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah:
  - a. kepastian hukum yaitu adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat;
  - b. keterbukaan yaitu bersifat terbuka, mudah, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

- c. partisipasi yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- d. akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan/peraturan perundang-undangan;
- e. profesionalitas yaitu kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar;
- f. kepentingan umum yaitu bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- g. kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi; dan
- h. keseimbangan kewajiban dan hak yaitu pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi kewajiban dan hak masing-masing pihak.

### **Pasal 3**

Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah terwujudnya pelayanan publik secara prima sesuai ketentuan/peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 4**

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan kebutuhan atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Lembaga Perangkat Daerah dan Badan Usaha Daerah.

## **BAB III**

### **KEWAJIBAN DAN HAK PENYELENGGARA**

#### **Pasal 5**

Penyelenggara pelayanan publik wajib :

- a. menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas;
- b. memberikan data dan informasi penyelenggaraan pelayanan;
- c. memberikan perlakuan yang sama, santun, bersahabat dan ramah;
- d. menanggapi dan/atau menindaklanjuti pengaduan dan saran dari penerima layanan; dan
- e. menyelesaikan sengketa sesuai ketentuan/peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 6**

Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB IV**

### **KEWAJIBAN DAN HAK MASYARAKAT**

#### **Pasal 7**

Masyarakat penerima layanan publik wajib :

- a. mentaati ketentuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. menghargai pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik yang lain;

- c. menyampaikan data dan informasi secara lengkap dan benar;
- d. tidak memaksakan kehendak; dan
- e. mentaati hasil penyelesaian sengketa pelayanan publik.

### **Pasal 8**

Masyarakat penerima layanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan sesuai asas dan tujuan pelayanan publik serta standar pelayanan publik;
- b. mendapatkan kemudahan memperoleh informasi secara lengkap tentang sistem dan prosedur dalam pelayanan publik;
- c. mendapatkan perlakuan yang sama, santun, bersahabat dan ramah;
- d. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik; dan
- e. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian sesuai ketentuan/peraturan perundang-undangan.

## **BAB V**

### **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **Pasal 9**

Organisasi penyelenggara Pelayanan publik mempunyai fungsi paling kurang meliputi :

- a. pelaksanaan pelayanan barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi; dan
- d. pengawasan internal.

#### **Pasal 10**

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan kerjasama antar penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada :
  - a. lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tersebut tidak dapat dilakukan sendiri oleh penyelenggara pelayanan publik; dan
  - b. ketidakmampuan sumber daya manusia dan/atau ketidaklengkapan sarana dan/atau prasarana yang dimiliki penyelenggara pelayanan publik.

#### **Pasal 11**

- (1) Penyelenggara dapat menyerahkan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dalam bentuk perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tidak menghilangkan tanggung jawab tugas pokoknya.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat.

#### **Pasal 12**

Penyelenggara wajib menerapkan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan terhadap :
  - 1. persyaratan teknis dan administratif pelayanan;

2. pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan;
3. rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran; dan
4. proses pelayanan.
- c. Kepastian dan tepat waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d. Akurasi yaitu produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah;
- e. Bertanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- f. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
- g. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- h. Kecermatan yaitu hati-hati, teliti dan telaten;
- i. Kejujuran, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan bersikap jujur, disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas; dan
- j. Keamanan dan kenyamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

### **Pasal 13**

- (1) Setiap jenis pelayanan publik wajib disusun standar pelayanan sesuai sifat, jenis dan karakteristik layanan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- (3) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

### **Pasal 14**

Standar pelayanan paling kurang meliputi :

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Prosedur pelayanan;
- d. Waktu penyelesaian;
- e. Biaya pelayanan;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana dan prasarana;
- h. Kompetensi petugas pemberi pelayanan;
- i. Pengawasan intern;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
- k. Jaminan pelayanan.

### **Pasal 15**

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik diselenggarakan dengan menggunakan sistem informasi secara efektif, efisien dan mudah diakses.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi :
  - a. jenis pelayanan;
  - b. persyaratan dan prosedur pelayanan;

- c. standar pelayanan;
- d. mekanisme pemantauan kinerja;
- e. penanganan keluhan;
- f. pembiayaan; dan
- g. penyajian statistik kinerja pelayanan.

#### **Pasal 16**

Penyelenggara wajib mengelola sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik secara efisien, efektif, transparan dan akuntabel serta berkesinambungan.

#### **Pasal 17**

- (1) Sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik dilarang dipergunakan untuk kegiatan yang tidak sesuai dengan peruntukannya.
- (2) Pengalihan dan/atau pengubahan fungsi peruntukan setiap sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan ketentuan /peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 18**

Penyelenggara pelayanan publik yang bermaksud mengubah atau memperbaiki sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, wajib memberikan pengumuman dan/atau memasang tanda-tanda yang jelas di tempat yang mudah diketahui.

#### **Pasal 19**

Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

#### **Pasal 20**

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang menyangkut hak sipil pada hakekatnya dibebankan kepada negara dengan tidak menutup kemungkinan ditetapkan pungutan biaya pelayanan kepada penerima pelayanan.
- (2) Biaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Daerah dengan memperhatikan hal sebagai berikut :
  - a. tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
  - b. kemampuan keuangan Daerah;
  - c. nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa; dan
  - d. prosedur dan ketentuan/peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 21**

Aparat penyelenggara pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. peduli, teliti dan cermat;
- c. hormat, ramah dan tidak melecehkan;
- d. bersikap tegas dan handal serta tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut;
- e. bersikap independen;
- f. memberikan proses yang tidak berbelit-belit;

- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai dan integritas serta reputasi penyelenggara demi menjaga kehormatan institusi penyelenggara di setiap waktu dan tempat;
- i. tidak membocorkan informasi dan/atau dokumen yang menurut ketentuan/peraturan perundang-undangan wajib dirahasiakan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan/atau prasarana pelayanan;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepatantasan umum; dan
- o. profesional dan tidak menyimpang dari prosedur.

### **Pasal 22**

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Pengawas Intern dan Pengawas Ekstern.
- (2) Pengawasan intern penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
  - a. Pengawasan oleh atasan langsung (pengawasan melekat) sesuai ketentuan/peraturan perundang-undangan;
  - b. Pengawasan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai ketentuan/peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan ekstern penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :

- a. Pengawasan oleh lembaga ombudsman dan/atau dengan sebutan lain yang memiliki fungsi dan kewenangan pengawasan sesuai ketentuan/peraturan perundang-undangan;
- b. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Pasal 23**

- (1) Masyarakat berhak menyampaikan keluhan atau pengaduan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara wajib menyiapkan sarana dan prasarana yang layak dalam pelaksanaan pengelolaan keluhan dan pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib mengelola setiap keluhan dan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Pasal 24**

- (1) Penyelenggara wajib menyusun tata cara pengelolaan pengaduan dari masyarakat dengan mengedepankan prinsip penyelesaian yang cepat, tepat dan tuntas.
- (2) Tata cara pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan paling kurang meliputi :
  - a. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - b. penentuan pejabat yang mengelola pengaduan;
  - c. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - d. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan;
  - e. rekomendasi pengelolaan pengaduan;

- f. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait; dan
- g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan, serta dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan.

#### **Pasal 25**

- (1) Penyelenggara wajib menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengajuan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib melaporkan tindak lanjut pengelolaan pengaduan kepada Bupati.

#### **Pasal 26**

- (1) Setiap penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **BAB VI**

#### **PERAN SERTA MASYARAKAT**

#### **Pasal 27**

- (1) Dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan peran serta masyarakat.

- (2) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan kewajiban dan pengawasan masyarakat.

#### **Pasal 28**

- (1) Pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh perseorangan, kelompok masyarakat, lembaga swadaya masyarakat dan/atau Ombudsman.
- (2) Pengawasan masyarakat oleh perseorangan, kelompok masyarakat dan lembaga swadaya masyarakat dilakukan melalui pemberian informasi mengenai pelanggaran terhadap peraturan mengenai pelayanan publik.

### **BAB VII**

#### **PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN PUBLIK**

#### **Pasal 29**

Masyarakat dapat menggugat atau menuntut penyelenggara atau aparat melalui Peradilan Tata Usaha Negara dalam hal :

- a. tidak melaksanakan peraturan dibidang pelayanan publik atau tidak memberikan pelayanan yang semestinya;
- b. melalaikan atau melanggar kewajiban sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati ini; dan
- c. menyalahgunakan dan/atau melampaui kewenangan yang dimiliki.

### **Pasal 30**

- (1) Dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan/atau Aparat menimbulkan kerugian perdata atau melawan hukum, gugatan diajukan melalui Peradilan Umum.
- (2) Dalam hal pelayanan publik yang diberikan penyelenggara dan/atau Aparat mengandung unsur perbuatan pidana umum, tuntutan diajukan melalui Peradilan Umum.

### **Pasal 31**

Masyarakat yang melapor atau menggugat Penyelenggara ke pengadilan termasuk saksi-saksi yang berkaitan dengan keluhan pelapor dijamin hak-haknya oleh ketentuan/peraturan perundang-undangan.

## **BAB VIII**

### **KETENTUAN SANKSI**

#### **Pasal 32**

- (1) Penyelenggara yang melanggar kewajiban sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati ini dikenakan sanksi administrasi berupa :
  - a. pemberian peringatan; dan
  - b. pengenaan denda.
- (2) Aparat yang melanggar kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati ini dikenakan sanksi administrasi berdasarkan ketentuan/peraturan perundang-undangan di bidang Kepegawaian.

### **Pasal 33**

- (1) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32, dilakukan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan/peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara atau Aparat yang telah dikenakan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) dan ayat (2) dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke Lembaga Peradilan bila memenuhi ketentuan dalam Pasal 29 dan Pasal 30.

## **BAB IX**

### **KETENTUAN LAIN-LAIN**

#### **Pasal 34**

Standar pelayanan, sistem informasi dan tata cara pengelolaan pengaduan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati tersendiri.

## **BAB X**

### **KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 35**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kulon Progo.

Ditetapkan di Wates  
pada tanggal 17 November 2008

**BUPATI KULON PROGO,**

Cap/ttd

**H. TOYO SANTOSO DIPO**

Diundangkan di Wates  
pada tanggal 17 November 2008

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN KULON PROGO,**

Cap/ttd

**SO'IM**

**BERITA DAERAH KABUPATEN KULON PROGO  
TAHUN 2008 NOMOR 34 SERI E**