



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

NOMOR 2 TAHUN 2012

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANJUNG JABUNG BARAT,

- Menimbang : a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di daerah merupakan kewajiban pemerintah daerah sesuai dengan amanat otonomi luas dan nyata untuk melayani kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan kewenangan dan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah perlu ditingkatkan kualitasnya seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta dinamika masyarakat yang menuntut pelayanan yang berkualitas;
- c. bahwa untuk meningkatkan kualitas dan dalam rangka memberikan perlindungan atas hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik perlu mempertegas hak dan kewajiban masyarakat, hak dan kewajiban pemerintah daerah serta standar dan kriteria penyelenggaraan pelayanan publik;
- 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 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten di Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sarolangun Bangko dan Daerah Tingkat II Tanjung Jabung

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2755);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
6. Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3872);
7. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3848) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969);
8. 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 dua kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
9. Undang-Undang 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

10. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
11. 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);
12. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 503);
13. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antar Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
17. 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);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);

19. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsmen Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5207);
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
21. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 11 Tahun 2011 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Tahun 2005-2025 Kabupaten Tanjung Jabung Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2011 Nomor 11);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 12 Tahun 2011 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2011-2016 Kabupaten Tanjung Jabung Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2011 Nomor 12).

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN
TANJUNG JABUNG BARAT
dan
BUPATI TANJUNG JABUNG BARAT
MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH TENTANG
PENYLENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang disebut dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati beserta Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Tanjung Jabung Barat.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah DPRD Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

5. Sekretaris Daerah, yang selanjutnya disebut Sekda adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas pelayanan publik.
7. Komisi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat KPP adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang menjalankan fungsi pengawasan eksternal atas penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, baik yang dilakukan pemerintah daerah, korporasi dan pihak-pihak lain yang mendapat dukungan dana sebagian atau seluruhnya dari APBD.
8. Pegawai Negeri Sipil selanjutnya disebut PNS adalah PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
9. 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.
10. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD, badan usaha milik daerah yang selanjutnya disebut BUMD, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, termasuk badan hukum swasta yang menjalin kerja sama dalam pelayanan publik.
11. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
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 dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
 16. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak melalui bantuan, baik oleh KPP, atau ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh KPP atau ombudsman.
 17. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak yang diputus oleh ombudsman.
 18. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
 19. Pelanggaran pelayanan publik adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan/atau orang perseorangan, dan/atau badan hukum.
 20. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban pelanggaran pelayanan publik.
 21. Terlapor adalah Penyelenggara penyelenggara pelayanan publik yang melakukan pelanggaran pelayanan publik yang dilaporkan kepada Perwakilan Ombudsman di Daerah.
 22. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat

ketidaksiesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

23. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Perwakilan Ombudsman di Daerah kepada atasan Terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

BAB II ASAS DAN RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Asas Pelayanan Publik

Pasal 2

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;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan
- m. efisiensi; dan efektivitas.

Bagian Kedua

Ruang lingkup Pelayanan Publik

Pasal 3

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif dalam lingkup urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah, meliputi:
 - a. pelayanan urusan wajib, terdiri dari :
 1. pendidikan;
 2. kesehatan;
 3. pekerjaan umum;
 4. perumahan;

5. penataan ruang;
 6. perencanaan pembangunan;
 7. perhubungan;
 8. lingkungan hidup;
 9. pertanahan;
 10. kependudukan dan catatan sipil;
 11. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
 12. keluarga berencana dan keluarga sejahtera;
 13. sosial;
 14. ketenagakerjaan dan transmigrasi;
 15. koperasi dan usaha kecil dan menengah;
 16. penanaman modal;
 17. kebudayaan dan pariwisata;
 18. kepemudaan dan olah raga;
 19. kesatuan bangsa dan politik dalam negeri;
 20. otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian, dan persandian;
 21. pemberdayaan masyarakat dan desa;
 22. statistik;
 23. kearsipan;
 24. perpustakaan;
 25. komunikasi dan informatika;
 26. pertanian dan ketahanan pangan;
- b. pelayanan urusan pilihan terdiri dari:
1. kehutanan;
 2. energi dan sumber daya mineral;
 3. kelautan dan perikanan;
 4. perdagangan; dan
 5. perindustrian.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik selain yang dimaksud pada huruf a dan huruf b tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

- (3) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik selain yang dimaksud pada huruf a dan huruf b tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan daerah.
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif pemerintahan yang diwajibkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda;
 - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.
 - c. Ketentuan tentang rincian bidang pelayanan dan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), (2) dan ayat (3) diatur lebih lanjut dalam peraturan bupati.

BAB III

TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Organisasi Penyelenggara

Pasal 4

- (1) Bupati dengan persetujuan bersama DPRD membentuk SKPD sebagai Organisasi Penyelenggara Pelayanan.
- (2) Pembentukan Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mempertimbangkan asas secara efisiensi dan efektifitas agar mampu menyelenggarakan tugas dan fungsi pelayanan publik dengan baik.
- (3) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (4) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai fungsi sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;

- c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal.
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (5) Penyelenggara mempunyai tugas :
- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD sesuai standar pelayanan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD yang bersangkutan kepada Pembina.
 - d. Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 5

- (1) Dalam rangka efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik, terhadap pemberian pelayanan yang meliputi berbagai jenis pelayanan dapat dilakukan melalui pelayanan terpadu.
- (2) Untuk pemberian pelayanan pada satu tempat, meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses, dan dilayani melalui beberapa pintu, diselenggarakan melalui pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Untuk pemberian pelayanan pada satu tempat dan meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, diselenggarakan melalui pelayanan terpadu satu pintu.

Bagian Kedua

Pengelolaan Aparatur Pelayanan Publik

Pasal 6

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan penyelaksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Bentuk dan tata cara pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh penyelenggaraan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Evaluasi Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 7

- (1) Penyelenggara wajib mengadakan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan SKPD secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara menyeluruh meliputi aspek masukan, proses, dan keluaran pelayanan SKPD.
- (3) Evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan berdasarkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tersebut dalam Pasal 2, serta indikator yang jelas dan terukur sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Dalam evaluasi terhadap kepuasan masyarakat, penyelenggara wajib melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan SKPD dengan melakukan survei IKM sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam setahun.
- (5) Survei IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (4) meliputi komponen:
 - a. prosedur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggung jawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadwal pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan; dan
 - n. keamanan pelayanan.
- (6) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi bahan pertimbangan untuk menyempurnakan organisasi, aparatur dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik.
- (7) Hasil evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan penyempurnaan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib dilaporkan kepada Bupati melalui Sekda.

Bagian Ketiga
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.
- (2) Kerja sama antarpenyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas 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) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal :
 - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. kurangnya sumber daya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara;
 - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
 - d. dalam hal untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari penyelenggara lainnya; dan
 - e. dalam hal pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh penyelenggara.
 - f. 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 Keempat
Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain
Pasal 9

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

- a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab 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.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
 - (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama 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.

Bagian Kelima **Pembinaan dan Tanggung Jawab Pelayanan Publik**

Pasal 10

- (1) Bupati bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan pembinaan pelayanan publik.
- (2) Dalam rangka pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bupati mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Bupati melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD.

Pasal 11

- (1) Penanggung jawab pelayanan publik adalah Sekda atau pejabat yang ditunjuk bupati.
- (2) Sekda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap SKPD, BUMD, dan unit pelayanan publik lainnya
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada bupati mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh SKPD dan unit pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik adalah kepala SKPD, Kepala BUMD atau kepala unit pelayanan publik lainnya atau pejabat yang ditunjuk bupati, dan badan hukum swasta yang menjalin kerja sama dalam pelayanan publik.
- (4) Kepala SKPD, kepala BUMD, dan kepala unit organisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mempunyai tugas:
 - a. menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada satuan kerjanya;
 - b. melakukan evaluasi internal penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada bupati melalui sekretaris daerah mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada satuan kerjanya.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Penyelenggara memiliki hak:
 - 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;
 - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan

f. mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk dan tata cara pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 13

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan 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 dan standar pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- l. menyediakan unit pengaduan masyarakat dan menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat;
- m. memberikan data dan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- n. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi 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.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana
Pasal 14

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 atas nama diri sendiri dan/atau SKPD 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;
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala; dan
- f. menerapkan standar pelayanan;
- g. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- h. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD, 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;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 16

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- 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 dan ombudsman;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman;
- i. melaporkan Penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan tindak pidana terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- j. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan.

Pasal 17

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- 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
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pasal 18

Penyelenggaraan pelayanan publik wajib menerapkan prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian dan tepat waktu;
- d. akurasi;
- e. tidak diskriminatif
- f. bertanggung jawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kejujuran;
- j. kecermatan;
- k. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan;
- l. keamanan dan kenyamanan.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan
Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai dengan kewenangan, sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Keterlibatan 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 20

- (1) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 sekurang-kurangnya memuat komponen:
 - a. dasar hukum;

- b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif pelayanan ;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan intern;
 - 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 risiko keragu-raguan; dan
 - n. evaluasi kinerja Pelaksana.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada pada ayat (1) dan dalam Pasal 19 diatur dengan peraturan bupati.

Bagian Ketiga Maklumat Pelayanan

Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib menyusun maklumat pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat :
- a. profil Penyelenggara;
 - b. tugas dan wewenang Penyelenggara;
 - c. pihak mana saja yang dapat menjadi penerima layanan;
 - d. janji yang dapat diharapkan oleh penerima layanan termasuk di dalamnya mengenai kualitas layanan;
 - e. persyaratan yang harus dipenuhi oleh penerima layanan

yang dapat membantu Penyelenggara dalam memberikan pelayanan terbaiknya;

- f. pernyataan dan uraian mengenai standar pelayanan;
- g. mekanisme pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan;
- h. mekanisme pengajuan pengaduan, saran, dan masukan dalam pelayanan yang diberikan Penyelenggara;
- i. pernyataan akan adanya kesediaan Penyelenggara untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan maklumat pelayanan berdasarkan masukan dan saran yang ada; dan
- j. uraian mengenai alamat dan informasi mengenai mekanisme korespondensi dengan Penyelenggara.

(3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan peraturan bupati.

Bagian Keempat **Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Pasal 22

- (1) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi secara efisien, efektif, dan mudah diakses.
- (2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik.
- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. statistik kinerja pelayanan dan penilaian kinerja.

Pasal 23

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

Bagian Kelima

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 24

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab 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 serta Pelaksana 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, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 25

Penyelenggara dilarang menggunakan sarana untuk kepentingan pribadi dan/atau 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 26

- (1) Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, 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) dalam hal terjadi perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) maka tindakan tersebut dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 27

- (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 terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon atau nomor tujuan pesan layanan singkat (short message service (sms)), atau laman (website), atau pos-el (email), dan/atau kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Keenam

Pelayanan Khusus

Pasal 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita serta korban bencana alam, dan korban bencana sosial.
- (2) Dalam rangka memberikan pelayanan Penyelenggara wajib mengupayakan tersedianya sarana dan/atau fasilitas yang diperuntukkan bagi anggota masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 29

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan kelas-kelas tertentu secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan.
- (2) Kelas-kelas 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.

Bagian Ketujuh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik
Pasal 30

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya 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 dimaksud pada 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.
- (5) Dalam menetapkan biaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mempertimbangkan :
 - a. tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
 - b. nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa;
 - d. ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 31

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan 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 sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 32

- (1) BUMD atau badan hukum lain yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

Bagian Ketujuh
Sikap Tindak Aparat Layanan Publik
Pasal 33

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik wajib 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 Kedelapan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pasal 34

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh DPRD;
 - c. Pengawasan oleh KPP yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah, dan

- d. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan Pengelolaan Pengaduan

Pasal 35

- (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 KPP atau ombudsman, dan DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (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 36

- (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) sekurang-kurangnya 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 penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

**Bagian Kesepuluh
Penilaian Kinerja**

Pasal 37

- (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 VI

KOMISI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Pertama

Kedudukan, tugas dan kewajiban

Pasal 38

- (1) KPP merupakan lembaga pengawas eksternal yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bersifat independen bebas dari pengaruh siapapun.
- (2) KPP berkedudukan di Ibukota kabupaten dengan cakupan kerja meliputi seluruh organisasi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan pemerintah kabupaten.
- (3) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya KPP dapat menjalin kerjasama kemitraan dengan Ombudsmen maupun dengan instansi Pemerintah lainnya.
- (4) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya KPP dibantu oleh staf Sekretariat.
- (5) Staf Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah pegawai negeri sipil yang kompeten berdasarkan penugasan dari bupati.

Pasal 39

- (1) KPP bertugas:
 - a. menerima pengaduan, memeriksa dan menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik;
 - b. membuat pengaturan mengenai prosedur penyelesaian sengketa pelayanan publik yang bersifat non litigasi;
 - c. melakukan verifikasi, mediasi antara para pihak yang bersengketa dalam pelayanan publik; dan
 - d. menindaklanjuti pengaduan masyarakat atas keluhan dan ketidakpuasan pelayanan publik, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung.
- (2) Dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) KPP berkewajiban:

- a. meminta informasi dari penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik;
 - b. melakukan konfirmasi kepada pengadu dan/atau instansi terkait bahwa persoalan yang disampaikan belum diadakan atau tidak sedang diproses Ombudsman maupun oleh Pengadilan;
 - c. menghadirkan pihak-pihak untuk kepentingan konsultasi maupun mediasi;
 - d. meminta informasi pada organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana tentang pengajuan keberatan dari masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan;
 - e. memberi saran atau masukan baik diminta ataupun tidak kepada bupati melalui DPRD dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanan.
- (3) Organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana yang dimintai keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d wajib memenuhi permintaan KPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Organisasi

Paragraf 1

Persyaratan Keanggotaan KPP

Pasal 40

Syarat-syarat untuk menjadi anggota KPP adalah sebagai berikut:

- a. Warga Negara Indonesia yang berdomisili di kabupaten;
- b. bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- c. berusia minimal 30 (tiga puluh) tahun dan maksimal 60 (enam puluh) tahun serta sehat jasmani dan rohani;
- d. berpengalaman dibidang pelayanan publik, komunikasi dan informatika, kebijakan publik, politik, hukum dan advokasi masyarakat;
- e. independen dan bukan anggota atau pengurus partai politik maupun organisasi yang berafiliasi pada partai politik;
- f. tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; dan
- g. tidak sedang merangkap jabatan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan.

Paragraf 2
Jumlah dan Masa Keanggotaan

Pasal 41

- (1) KPP beranggotakan 5 (lima) orang yang terdiri dari seorang Ketua dan seorang Wakil Ketua merangkap anggota serta 3 (tiga) orang anggota.
- (2) Ketua dan Wakil Ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipilih secara musyawarah dari dan oleh anggota.
- (3) Ketua, Wakil Ketua dan anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sanggup bekerjasama.

Pasal 42

Masa keanggotaan KPP selama 4 (empat) tahun dan dapat dipilih kembali untuk masa keanggotaan 1 (satu) periode berikutnya.

Paragraf 3
Penetapan dan Pelantikan Anggota KPP

Pasal 43

- (1) Anggota KPP ditetapkan dengan Keputusan Bupati atas usulan dari DPRD setelah melalui proses penjarangan, penyaringan serta uji kemampuan dan kelayakan bersama dengan Tim Independen.
- (2) Anggota KPP yang diusulkan DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui keputusan DPRD.
- (3) Keputusan Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan selambat-lambatnya 12 (dua belas) hari kerja sejak diterimanya usulan dari DPRD.
- (4) Pelantikan anggota KPP dilakukan oleh Bupati setelah diterbitkannya Keputusan Bupati.

Paragraf 4
Pemberhentian, Pemberhentian Sementara dan
Penggantian Antar Waktu

Pasal 44

- (1) Masa Keanggotaan KPP berakhir, karena:
 - a. berhenti dari jabatannya, dan/atau
 - b. diberhentikan dari jabatannya.

- (2) Anggota KPP yang berhenti dari jabatannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, karena:
 - a. masa jabatannya berakhir;
 - b. mengundurkan diri secara sukarela; dan/atau
 - c. meninggal dunia;
- (3) Anggota KPP yang diberhentikan dari jabatannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, karena:
 - a. dipidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
 - b. tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45; dan
 - b. berhalangan secara kumulatif lebih dari 46 (empat puluh enam) hari dalam 1 (satu) tahun.
- (4) Anggota KPP yang sedang menjalani proses hukum dan telah ditetapkan sebagai terdakwa dengan ancaman pidana 5 (lima) tahun atau lebih diberhentikan sementara sampai ada putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.
- (5) Pemberhentian dan Pemberhentian sementara Anggota KPP dari jabatannya berdasarkan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (6) Pada saat pemberhentian sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (4), anggota KPP hanya menerima 50% (lima puluh perseratus) dari honorarium yang seharusnya diterima.

Pasal 45

- (1) Anggota KPP yang berhenti atau diberhentikan dari jabatannya sebelum habis masa jabatannya dapat digantikan oleh orang lain yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan melalui proses Penggantian Antar Waktu.
- (2) Calon pengganti antar waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diambil dari orang yang telah mengikuti proses penjurangan, penyaringan serta uji kemampuan dan kelayakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1).
- (3) Penggantian Antar Waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya dilakukan apabila sisa masa jabatan anggota yang berhenti atau diberhentikan dari jabatannya paling sedikit masih tersisa 6 (enam) bulan.

Bagian Ketiga

Evaluasi dan Pertanggungjawaban

Pasal 46

- (1) Anggota KPP dievaluasi kinerjanya setiap tahun oleh DPRD.
- (2) Apabila hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan dengan mempertimbangkan masukan dari Tim Independen,

ternyata kinerja KPP dinilai tidak memadai maka DPRD berwenang mengusulkan penggantian secara perorangan ataupun keseluruhan kepada Bupati.

Pasal 47

- (1) KPP melaporkan pertanggungjawaban kinerjanya kepada DPRD dan mempublikasikan kepada masyarakat.
- (2) Laporan kinerja KPP kepada DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik setiap 6 (enam) bulan atau sewaktu-waktu apabila terjadi hal-hal yang khusus dan pada akhir masa jabatannya.

BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 48

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, atau KPP atau DPRD atau ombudsman.
- (2) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (3) Peran serta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk:
 - a. kerja sama dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat
 - c. berperan aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik;
 - d. pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Dalam rangka pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.

BAB VIII PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengaduan

Pasal 49

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Pengawas Internal, DPRD, KPP atau Perwakilan Ombudsman.
- (2) 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.
- (3) Tata cara pengaduan terhadap pengawas internal, DPRD dan perwakilan ombudsman dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 50

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (2) huruf a.
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (2) 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 51

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 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 yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau 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 harus dirahasiakan.

Pasal 52

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 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 53

- (1) Penyelenggara dan/atau KPP 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 dan/atau KPP wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara atau KPP.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 54

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk BUMD serta badan hukum swasta yang menjalin kerja sama dalam pelayanan publik ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada SKPD yang memberikan penugasan atau Sekda.

Bagian Kedua
Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik
Pasal 55

- (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 56

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons 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 57

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

Pasal 58

- (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 mengenai ganti rugi sebagaimana diamaksud pada ayat (3) dan ayat (4) diatur lebih lanjut dengan peraturan bupati.

Bagian Kedua
Penyelesaian Pengaduan oleh Komisi Pelayanan Publik
Pasal 59

- (1) KPP wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan daerah ini.
- (2) KPP wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh Penyelenggara dan/atau Pengawas Internal.

Pasal 60

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, KPP wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Selain prinsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1), KPP wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak serta mempermudah pengaduan.

Pasal 61

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan KPP dapat:
 - a. memanggil secara tertulis pihak yang diadukan, saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai keterangan;
 - b. meminta penjelasan secara tertulis kepada pihak yang diadukan; dan/atau
 - c. melakukan pemeriksaan lapangan.
- (2) KPP dalam melakukan pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melihat dokumen asli dan meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan.

Pasal 62

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi pengaduan, KPP wajib menjaga kerahasiaan kecuali demi kepentingan umum.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah KPP berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 63

Dalam hal pihak yang diadukan dan saksi telah dipanggil 3 (tiga) kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, KPP dapat meminta bantuan Kepolisian pejabat yang berwenang untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa.

Pasal 64

- (1) Dalam hal KPP meminta penjelasan secara tertulis kepada pihak yang diadukan, pihak yang diadukan harus memberikan penjelasan secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal diterimanya permintaan penjelasan.
- (2) Apabila dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pihak yang diadukan tidak memberi penjelasan secara tertulis, KPP untuk kedua kalinya meminta penjelasan secara tertulis kepada pihak yang diadukan.
- (3) Apabila permintaan penjelasan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari tidak dipenuhi, pihak yang diadukan dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab.

Pasal 65

Dalam melaksanakan pemeriksaan pengaduan KPP dapat melakukan pemeriksaan ke objek pelayanan publik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi yang dilaporkan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, ketertiban, dan kesusilaan.

Pasal 66

Hasil pemeriksaan KPP dapat berupa:

- a. menolak Pengaduan; atau
- b. menerima Pengaduan dan memberikan Rekomendasi.

Pasal 67

- (1) KPP menolak Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 huruf a dalam hal:
 - a. Pihak yang mengadukan belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pihak yang dilaporkan;
 - b. Pengaduan tersebut sedang dalam proses penyelesaian oleh penyelenggara yang diadukan dan menurut KPP proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;

- c. Pihak yang mengadukan telah memperoleh penyelesaian dari penyelenggara yang dilaporkan;
- d. substansi yang diadukan ternyata bukan wewenang KPP;
- e. substansi yang diadukan telah diselesaikan dengan cara mediasi oleh KPP berdasarkan kesepakatan para pihak; atau
- f. tidak ditemukan terjadinya pelanggaran pelayanan publik.
- g. Penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberitahukan secara tertulis kepada pihak yang mengadukan dan pihak yang diadukan dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua KPP.

Pasal 68

- (1) KPP menerima Pengaduan dan memberikan Rekomendasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal ... huruf b dalam hal ditemukan pelanggaran pelayanan publik.
- (2) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat sekurang-kurangnya:
 - a. uraian tentang Pengaduan yang disampaikan kepada KPP;
 - b. uraian tentang hasil pemeriksaan;
 - c. bentuk pelanggaran pelayanan publik yang telah terjadi; dan
 - d. kesimpulan dan pendapat KPP mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan pihak yang pihak yang diadukan.
- (3) Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada pihak yang mengadukan dan pihak yang diadukan, dan atasannya dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal Rekomendasi ditandatangani oleh Ketua KPP.

Pasal 69

- (1) Pihak yang diadukan wajib melaksanakan Rekomendasi KPP.
- (2) Atasan pihak yang diadukan wajib menyampaikan pengaduan kepada KPP tentang pelaksanaan Rekomendasi yang telah dilakukannya disertai hasil pemeriksaannya dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya Rekomendasi.
- (3) KPP dapat meminta keterangan pihak yang diadukan dan/atau atasannya dan melakukan pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan Rekomendasi.
- (4) Dalam hal pihak yang diadukan dan atasannya tidak melaksanakan Rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian Rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh KPP, KPP dapat mempublikasikan atasan pihak yang diadukan yang tidak melaksanakan Rekomendasi dan menyampaikan pengaduan kepada DPRD dan Bupati.

Pasal 70

Pihak yang diadukan dan atasannya yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal ayat (1), ayat (2), atau ayat (4) dikenai sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 71

Ketua, Wakil Ketua, dan anggota KPP dilarang turut serta memeriksa suatu Pengaduan atau informasi yang mengandung atau dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan dirinya.

Pasal 72

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemeriksaan dan penyelesaian Pengaduan diatur dengan Peraturan KPP.

Bagian Kedua Fasilitasi Penyelesaian Pengaduan oleh DPRD

Pasal 73

- (1) DPRD wajib menerima dan merespons pengaduan mengenai pelayanan publik yang diajukan oleh masyarakat.
- (2) DPRD memfasilitasi penyelesaian pengaduan mengenai pelayanan publik yang diajukan oleh masyarakat.
- (3) DPRD memfasilitasi penyelesaian pengaduan mengenai pelayanan publik yang diajukan oleh masyarakat dengan berkoordinasi dengan penyelenggara, pengawas internal dan KPP.
- (4) Dalam penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) DPRD mendorong penyelesaian pengaduan melalui penyelenggara atau KPP.
- (5) Proses fasilitasi penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan peraturan tata tertib DPRD.

BAB IX KETENTUAN SANKSI

Pasal 74

- (1) Dengan tidak mengesampingkan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan pidana, penyelenggara atau pelaksanaan pelayanan publik yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3); Pasal 7 ayat (1) dan ayat (2); Pasal 9 ayat (1) huruf b dan huruf e; Pasal 13 huruf a, huruf b, huruf e, huruf f dan huruf g, Pasal

- 14 huruf a, huruf b, dan huruf d; Pasal 15 huruf a huruf b huruf c, dan huruf e; Pasal 19 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Pasal 21, Pasal 22 ayat (1), Pasal 24 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 25, Pasal 26 ayat (1); Pasal 27 ayat (1) ayat (2), dan ayat (4), Pasal 28 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 32 ayat (2) dan ayat (3); Pasal 33 ayat (1); Pasal 35 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4); Pasal 36 ayat (1), Pasal 37 ayat (1); Pasal 52 ayat (2), Pasal 53 ayat (1), dan ayat (3), Pasal 55 ayat (1), Pasal 56 ayat (1), Pasal 57 ayat (1); Pasal 58 ayat (1) ayat (2) dan ayat (4) peraturan daerah ini dijatuhkan hukuman disiplin sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Tingkat dan jenis hukuman disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
- a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis;
 - c. pernyataan tidak puas secara tertulis;
 - d. penundaan kenaikan gaji berkala selama 1 (satu) tahun;
 - e. penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun;
 - f. penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun.
 - g. penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun;
 - h. pemindahan dalam rangka penurunan jabatan setingkat lebih rendah;
 - i. pembebasan dari jabatan;
 - j. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS; dan
 - k. pemberhentian tidak dengan hormat sebagai PNS.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi hukuman disiplin dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- (4) Tingkat dan jenis hukuman disiplin serta mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara atau pelaksanaan pelayanan publik selain PNS dipersamakan dengan PNS.

BAB X

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 75

Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Pasal 76

- (1) Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 75 dalam setiap SKPD dapat dibentuk gugus kendali mutu.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai Gugus Kendali Mutu diatur dalam peraturan bupati.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 77

- (1) Peraturan pelaksanaan peraturan daerah ini ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun sejak berlakunya peraturan daerah ini.
- (2) KPP dibentuk paling lama 1 (satu) tahun sejak berlakunya peraturan daerah ini.

Pasal 78

Peraturan Daerah ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kuala Tungkal
pada tanggal 16 Juli 2012

BUPATI TANJUNG JABUNG BARAT,

dto

USMAN ERMULAN

Diundangkan di Kuala Tungkal
pada tanggal 23 Juli 2012

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

dto

ARIEF MUNANDAR

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
TAHUN 2012 NOMOR 2

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
NOMOR 2 TAHUN 2012
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. PENJELASAN UMUM

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang terakhir diubah dengan UU Nomor 12 Tahun 2008, berbagai kewenangan dan pembiayaan diserahkan ke pemerintah daerah. Sebagian besar urusan umum yang selama 50 tahun dipegang oleh pemerintah pusat, setelah diberlakukannya UU tersebut menjadi urusan daerah. Dengan demikian, hampir sebagian besar tata kehidupan masyarakat daerah dipengaruhi oleh berbagai kebijakan, administrasi pemerintahan, dan pelayanan umum yang berasal dari pemerintah daerah itu sendiri.

Secara lugas dapat dinyatakan bahwa kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah harus menciptakan ruang bagi partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah daerah. Agar masyarakat dapat berperan dengan baik, maka pemerintah daerah harus terbuka (transparan) dalam berbagai hal, sehingga pertanggung jawaban pemerintah daerah kepada masyarakat (publik) menjadi obyektif dan wajar. Hal ini selaras dengan tujuan pemberian otonomi luas kepada daerah berdasarkan UU Nomor 32 Tahun 2004, yaitu untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berkenaan dengan perubahan paradigma tersebut dan didukung dengan tuntutan masyarakat yang semakin kuat, merupakan tantangan bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum yang lebih efektif dan efisien, paripurna dan transparan. Untuk itu diperlukan inovasi baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi reorientasi kelembagaan, sikap aparatur, dan yang terpenting adalah adanya kemauan politik (*political will*) dari birokrasinya itu sendiri.

Publik berhak memperoleh pelayanan dengan kualitas yang layak. Pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu pemerintah perlu mengatur hubungan antar warga negara (masyarakat) sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik tersebut. Salah satu bentuk perlindungan terhadap konsumen pelayanan publik adalah memberi ruang dan perhatian terhadap konsumen pelayanan publik untuk menyampaikan keluhannya, khususnya untuk konsumen miskin. Adanya mekanisme pengelolaan keluhan (*complain mechanism*) yang baik akan memberikan kontribusi yang positif terhadap pemenuhan hak konsumen maupun terhadap pengembangan sistem pelayanan publik itu sendiri.

Guna mengatur hubungan antar warga/masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik tersebut, dalam rangka memberikan kepastian dan jaminan perlindungan hukum terhadap hak masyarakat, maka keberadaan Peraturan Daerah Tentang Pelayanan Publik sangat diperlukan dan mendesak. Hal ini sebagai konsekuensi logis bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang wajib diselenggarakan negara untuk pemenuhan hak-hak dasar warga negara (publik). Ketiadaan atau kurang memadainya pelayanan publik berarti tidak terpenuhinya hak asasi manusia oleh pelayan pemerintah.

Sasaran yang ingin dicapai dari pembentukan peraturan daerah tentang Pelayanan Publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh karena itu dalam peraturan daerah ini diletakab beberapa asas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

- d. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.
- m. Pelayanan dilakukan dengan cepat dan hemat sumberdaya
- n. Pelayanan dilakukan dengan mengutamakan hasil atau kepuasan pelanggan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Huruf a

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Huruf m

Pelayanan dilakukan dengan cepat dan hemat sumberdaya

Huruf n

Pelayanan dilakukan dengan mengutamakan hasil atau kepuasan pelanggan.

Pasal 3

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh SKPD dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh listrik dan air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani memproduksi; dan bantuan raskin

Ayat (4)

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, dan sekolah menengah atas), dan pelayanan pasar.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh, antara lain jasa pelayanan penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas

Pasal 5

Ayat (1)

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Secara berkala dan berkelanjutan merupakan periode yang dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan, 12 (dua belas) bulan, atau 24 (dua puluh empat) bulan sekali yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Ayat (7)

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta standar operasional prosedur (SOP).

Pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Ayat (3)

Dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, dan pelayanan perizinan lain. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan.

Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi Penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Materi perjanjian kerja sama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerja sama, dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), dan laman (*website*).

Huruf e

Alamat mengadu yang mudah diakses antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Ayat (4)

Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Huruf a

Yang dimaksud dengan “kesederhanaan” adalah prosedur

pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “kejelasan” adalah kejelasan:

1. persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
2. unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan; dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “kepastian waktu” adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “akurasi” adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “tidak diskriminasi” adalah tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi

Huruf f

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

Huruf g

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

Huruf h

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Huruf k

Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

Huruf l

proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Pasal 19

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

Pasal 20

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 administratif.

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 layanan 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, keterampilan, 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 beban kerja.

Huruf l

Cukup jelas

Huruf m

Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

Huruf n

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

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Sistem Informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Huruf a

Profil Penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf b

Profil Pelaksana meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, Pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, Penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat.

Ayat (2)

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada Penyelenggara.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 25

Cukup jelas

Pasal 26

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Batal demi hukum merupakan perjanjian yang batal sejak awal diadakan atau tidak memiliki akibat hukum.

Pasal 27

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Ketentuan ini tidak berlaku dalam keadaan kuasa kahar (*force majeure*), misalnya kerusuhan massa, huru-hara politik, perang, bencana alam, dan kendala lapangan yang tidak bisa diatasi.

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Kelas-kelas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan adil.

Ayat (2)

Proporsi akses merupakan perbandingan persentase penyediaan kelas pelayanan secara berjenjang kepada kelompok masyarakat pada setiap jenis pelayanan.

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Pelayanan publik yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang biaya/tarif pelayanannya dibebankan kepada negara, antara lain kartu tanda penduduk dan akta kelahiran.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Mengelola pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)

Menindaklanjuti merupakan penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada pelaksana, perubahan pengaturan, dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu.

Ayat (4)

Sarana pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.

Pasal 36

Cukup jelas

Pasal 37

Ayat (1)

Berkala adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

Ayat (2)

Indikator kinerja merupakan ukuran atau alat penunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja. Selain penilaian kinerja internal juga dapat dilakukan secara external melalui Surevei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pasal 38

Cukup jelas

Pasal 39

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Cukup jelas

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Cukup jelas

Pasal 45

Cukup jelas

Pasal 46

Cukup jelas

Pasal 47

Cukup jelas

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Cukup jelas

Pasal 50

Ayat (1)

Atasan Pelaksana sebagai pihak yang bertanggung jawab dan sekaligus memiliki wewenang untuk menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang menjadi bawahannya. Atasan Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam ayat ini juga berlaku untuk korporasi.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 51

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas

Pasal 55

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara adalah peraturan yang mengatur Penyelenggara, misalnya pegawai negeri sipil diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian atau anggota kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Penyelenggara dalam bentuk korporasi,

diberlakukan peraturan di lingkungan korporasi yang bersangkutan.

Pasal 56

Ayat (1)

Penerapan prinsip independen, nondiskriminasi, dan tidak memihak dimaksudkan untuk mencegah terjadinya keberpihakan dalam menyelesaikan materi aduan karena pihak teradu dan Penyelenggara yang menyelesaikan aduan berada dalam instansi/lembaga yang sama.

Ayat (2)

Kewajiban menerima dan merespon dimaksudkan untuk memperoleh objektivitas dalam memutuskan penanganan penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)

Dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah merupakan forum pertemuan antara pengadu dan teradu secara terbatas terhadap permintaan pengadu karena alasan tertentu yang dapat mengancamnya.

Ayat (4)

Ganti rugi yang diajukan pengadu harus mempunyai hubungan sebab akibat (kausalitas) dari perbuatan penyelenggara yang merugikan.

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Cukup jelas

Pasal 59

Cukup jelas

Pasal 60

Cukup jelas

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Cukup jelas

Pasal 65

Cukup jelas

Pasal 66

Cukup jelas

Pasal 67

Cukup jelas

Pasal 68

Cukup jelas

Pasal 69

Cukup jelas

Pasal 70

Cukup jelas

Pasal 71

Cukup jelas

Pasal 72

Cukup jelas

Pasal 73

Cukup jelas

Pasal 74

Cukup jelas

Pasal 75

Cukup jelas

Pasal 76

Cukup jelas

Pasal 77

Cukup jelas

Pasal 78

Cukup jelas

**TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TANJUNG
JABUNG BARAT TAHUN 2012 NOMOR 1**