



LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KULON PROGO

NOMOR : 11

TAHUN : 2016

PERATURAN DAERAH KABUPATEN KULON PROGO NOMOR 11 TAHUN 2016

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KULON PROGO,

- Menimbang : a. bahwa masyarakat memiliki persamaan hak atas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. bahwa untuk menjamin hak dan kewajiban antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. 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 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 Republik Indonesia untuk Penggabungan Daerah Daerah Kabupaten Kulon Progo dan Adikarta menjadi satu Kabupaten dengan nama Kulon Progo (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1951 Nomor 101);
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
 6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan mulai berlakunya Undang-Undang 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah Daerah Kabupaten di Jawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
13. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5);

14. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 13 Tahun 2015 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kulon Progo Tahun 2015 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 32);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN KULON PROGO
dan
BUPATI KULON PROGO

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kulon Progo.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Kulon Progo.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kabupaten Kulon Progo.

5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
6. Desa adalah desa di lingkungan Pemerintah Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Pemerintah Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Daerah, yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik.

11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, secara langsung atau tidak langsung.
12. Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam SP.
14. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
15. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
16. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Pasal 2

Maksud disusunnya Peraturan Daerah ini yaitu untuk memberikan kepastian hukum dan jaminan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara dan pelaksana bagi masyarakat di Daerah.

Pasal 3

Tujuan disusunnya Peraturan Daerah ini yaitu :

- a. terwujudnya kepastian hukum tentang kewajiban, hak, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap penyelenggara dan pelaksana dan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang prima; dan
- c. terwujudnya partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4

Asas penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kejujuran;
- d. kesamaan hak;
- e. keseimbangan hak dan kewajiban;
- f. keprofesionalan;
- g. partisipatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. aksesibilitas;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
dan
- m. kearifan lokal.

Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

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

Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. penyediaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh :
 1. Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
 2. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
 3. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
 4. Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa.
 - b. penyediaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Daerah dan Desa yang dipisahkan; dan
 - c. penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari :
 1. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
 2. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;

3. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
4. Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa; dan/atau
5. badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Daerah dan/atau Desa yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. penyedia jasa publik yang dilakukan oleh instansi Pemerintah dan/atau Pemerintah Desa yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari :
 1. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
 2. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
 3. Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa.
 - b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Daerah dan/atau Desa yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari :
 1. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara,

2. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
3. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
4. Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa; dan/atau
5. badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Daerah dan/atau Desa yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c, meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dan/atau Pemerintah Desa yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah Daerah dan/atau Pemerintah Desa yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dengan prinsip layanan prima dan menjunjung tinggi kode etik layanan.

BAB II

WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

Pasal 9

- (1) Bupati bertindak selaku pembina penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Wewenang dan tanggung jawab Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Dalam melaksanakan wewenang dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Bupati menyampaikan laporan keterangan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.
- (4) Penyampaian laporan kepada DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi satu kesatuan dengan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- (5) Laporan kepada Gubernur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sebagai bahan pembinaan, koordinasi, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah oleh Gubernur.

BAB III

PENYELENGGARA

Bagian Kesatu

Organisasi Penyelenggara

Pasal 10

Organisasi Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan publik meliputi :

- a. SKPD;
- b. korporasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah dan badan usaha swasta;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan di Daerah;
- d. badan hukum lain di Daerah; dan
- e. Pemerintah Desa.

Bagian Kedua

Pelaksana

Pasal 11

Pelaksana meliputi :

- a. pejabat dan Aparat Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah yang melaksanakan tugas pelayanan publik;
- b. pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan korporasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah yang melaksanakan tugas pelayanan publik;
- c. pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan badan hukum lain di Daerah yang dibentuk untuk melaksanakan tugas pelayanan publik; dan

- d. Kepala Desa, Perangkat Desa, Ketua Rukun Warga dan Ketua Rukun Tetangga.

BAB IV

KEWAJIBAN, HAK DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Kewajiban dan Hak Penyelenggara

Pasal 12

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun, menetapkan dan menerapkan SP;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk layanan;
- d. menempatkan pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang prima;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan informasi lengkap terkait dengan pelayanan;
- j. mengelola pengaduan masyarakat; dan
- k. memberikan laporan pertanggungjawaban atas pelayanan yang diselenggarakan.

Pasal 13

Penyelenggara berhak :

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

Bagian Kedua

Kewajiban dan Hak Pelaksana

Pasal 14

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi penyelenggara atas panggilan atau permintaan dari lembaga yang berwenang;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan; dan
- e. menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 15

Pelaksana berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;

- b. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai;
- d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. memperoleh gaji/upah/insentif sesuai dengan kemampuan keuangan;
- f. memperoleh penghargaan atas prestasi kerja; dan
- g. mempergunakan sarana dan prasarana yang layak.

Bagian Ketiga

Larangan Pelaksana

Pasal 16

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah kecuali mendapatkan izin atasan langsung sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang dibenarkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menerima gratifikasi dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak langsung dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Keempat

Kewajiban dan Hak Masyarakat

Pasal 17

Masyarakat berkewajiban :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam SP;
- b. menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- c. mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- d. memberikan prioritas/mendahulukan pelayanan kepada kelompok rentan.

Pasal 18

Masyarakat berhak :

- a. mendapatkan pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan berkualitas;
- b. mengetahui kebenaran substansi SP;
- c. mengawasi pelaksanaan SP;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan jaminan pengelolaan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada penyelenggara dan/atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan, dalam hal pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SP;
- h. mengadukan penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan SP dan/atau tidak memperbaiki pelayanan;
- i. menerima informasi lengkap terkait dengan pelayanan;

- j. berpartisipasi aktif dalam penyusunan dan penetapan SP, kode etik dan peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- k. menyampaikan keberatan terhadap proses penyusunan dan substansi SP yang merugikan; dan
- l. menggugat penyelenggara dan pelaksana yang dianggap merugikan.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

SP

Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan SP dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggara harus mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Pasal 20

- (1) SP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) dilakukan dengan prinsip-prinsip :
 - a. sederhana;
 - b. konsistensi;
 - c. partisipatif;
 - d. akuntabel;
 - e. berkesinambungan;
 - f. transparansi;
 - g. keadilan; dan
 - h. aksesibilitas.

- (2) Prinsip-prinsip dalam SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut :
 - a. biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
 - b. waktu pelayanan yang terukur;
 - c. proses pelayanan yang tidak berbelit-belit; dan
 - d. keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Pasal 21

- (1) Komponen SP meliputi kepastian :
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan yang diberikan sesuai SP;

- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;
 - n. evaluasi kinerja pelaksana; dan
 - o. aksesibilitas.
- (2) Komponen SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan secara jelas pada masing-masing unit pelayanan.

Pasal 22

- (1) Penyelenggara menyusun SP masing-masing dan harus melakukan konsultasi secara berjenjang sebagai berikut :
- a. Penyelenggara di Daerah berkonsultasi dengan pembina penyelenggara di Daerah; dan
 - b. Penyelenggara oleh badan hukum lain di Daerah, berkonsultasi dengan Pemerintah Daerah.
- (2) Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dalam rangka penyesuaian dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sinkronisasi dan harmonisasi antar komponen penyelenggaraan pelayanan publik serta mempertimbangkan kepentingan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman penyusunan SP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedua

Maklumat Pelayanan

Pasal 23

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (3) Publikasi maklumat pelayanan dilakukan dengan cara sosialisasi kepada masyarakat dengan mempergunakan sarana dan prasarana yang menjamin Maklumat Pelayanan disampaikan kepada seluruh elemen masyarakat.

Pasal 24

SP dan Maklumat Pelayanan merupakan bahan penilaian terhadap kinerja penyelenggara dan pelaksana.

Bagian Ketiga

Kode Etik Pelayanan

Pasal 25

- (1) Setiap penyelenggara berkewajiban menyusun dan menerapkan kode etik pelayanan sesuai jenis pelayanan yang diselenggarakan.
- (2) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a. komitmen terhadap pelayanan prima;
 - b. cara bersikap dan bertingkah laku kepada masyarakat; dan
 - c. sanksi.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kode etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur oleh penyelenggara.

Pasal 26

- (1) Kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) berpedoman kepada nilai-nilai dan kearifan lokal di Daerah.
- (2) Nilai-nilai dan kearifan lokal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain :
- a. *hamemayu hayuning bawono* yang meliputi *rahayuning bawana kapurba waskithaning manungsa lan darmaning satriya mahanani rahayuning nagara*; dan
 - b. *sawiji, greget, sengguh, ora mingkuh*.

Pasal 27

Nilai-nilai dan kearifan lokal yang dituangkan dalam kode etik pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 dilakukan melalui tindakan :

- a. adil;
- b. tidak diskriminatif;
- c. cermat;
- d. santun dan ramah;
- e. memberikan keputusan yang cepat dan tepat;
- f. profesional;
- g. tidak mempersulit;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;

- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan;
- j. menghindari konflik kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan; dan
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangannya.

Bagian Keempat

Sistem Informasi

Pasal 28

- (1) Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban mengembangkan sistem informasi.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan kearifan lokal.
- (3) Sistem informasi ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses proses pelayanan yang diberikan penyelenggara.

Bagian Kelima

Pelayanan Khusus

Pasal 29

- (1) Pelayanan khusus adalah pelayanan dengan perlakuan khusus yang diberikan kepada masyarakat tertentu.

- (2) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. penyandang disabilitas;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. anak-anak;
 - e. korban bencana alam; dan
 - f. korban bencana sosial.

- (3) Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. kemudahan dalam memenuhi persyaratan;
 - b. sarana/prasarana dan/atau fasilitas khusus yang memadai; dan/atau
 - c. petugas khusus.

- (4) Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam

Biaya Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, korporasi, lembaga independen, badan hukum lain dan/atau masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Penentuan biaya pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sesuai dengan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah, Retribusi Daerah atau Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah yang sah.

- (3) Penentuan biaya pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab korporasi dan badan hukum lain ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara.
- (4) Penentuan biaya pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Desa harus sesuai dengan Peraturan Desa tentang Pungutan Desa atau Lain-Lain Pendapatan Asli Desa yang sah.

BAB VI

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 31

- (1) Evaluasi dilakukan oleh pembina penyelenggara.
- (2) Pimpinan penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pimpinan penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (4) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) didasarkan kepada SKM dan/atau metode evaluasi kinerja lainnya dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi penyelenggara sesuai asas penyelenggaraan pelayanan publik.

- (5) Dasar pengukuran SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling kurang meliputi :
 - a. persyaratan;
 - b. prosedur;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. biaya tarif;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi pelaksana;
 - g. perilaku pelaksana;
 - h. maklumat pelayanan; dan
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (6) Penyelenggaraan SKM wajib dilakukan secara internal dan/atau eksternal paling kurang 1 (satu) kali dalam setahun.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penyusunan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VII

PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 32

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan eksternal.
- (2) Pengawas internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
 - a. atasan langsung; dan
 - b. pengawas fungsional.
- (3) Pengawas eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. masyarakat;

- b. DPRD;
- c. Badan Permusyawaratan Desa; dan
- d. Ombudsman.

BAB VIII

PENGELOLAAN PENGADUAN

Pasal 33

- (1) Masyarakat penerima layanan dapat mengadukan ketidakpuasan dari pelayanan yang diterima kepada penyelenggara.
- (2) Penyelenggara menindaklanjuti aduan dalam bentuk :
 - a. menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten;
 - b. mengelola pengaduan yang berasal dari masyarakat maupun rekomendasi dari pembina penyelenggara, Ombudsman, DPRD, Badan Permusyawaratan Desa, dan lembaga pengawas lainnya dalam batas waktu tertentu.
- (3) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 34

- (1) Penyelenggara menetapkan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

- (2) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan masyarakat tertentu yang membutuhkan pelayanan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1).
- (3) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai mekanisme yang telah ditetapkan dan diinformasikan kepada masyarakat pengadu.

Pasal 35

- (1) Dalam hal pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (1) tidak terselesaikan, masyarakat pengadu dapat melanjutkan pengaduan ke lembaga :
 - a. Pembina Pelayanan Publik di Daerah;
 - b. DPRD;
 - c. Badan Permusyawaratan Desa; dan/atau
 - d. Ombudsman.
- (2) Apabila pengaduan kepada lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d tidak dapat terselesaikan, masyarakat pengadu dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX

INOVASI PELAYANAN

Pasal 36

- (1) Dalam rangka meningkatkan kinerja layanan, penyelenggara atau organisasi penyelenggara dapat melakukan inovasi.

- (2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu segala bentuk pembaharuan dalam upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 37

Dalam merumuskan kebijakan inovasi mengacu pada prinsip :

- a. peningkatan efisiensi;
- b. perbaikan efektivitas;
- c. perbaikan kualitas pelayanan;
- d. tidak terdapat konflik kepentingan;
- e. berorientasi pada kepentingan umum;
- f. dilakukan secara terbuka;
- g. memenuhi nilai-nilai kepatutan; dan
- h. tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 38

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berperan serta dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada saat proses penyusunan standar, pelaksanaan, evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan melalui :
 - a. kerja sama;
 - b. pemenuhan kewajiban dan hak masyarakat;

- c. turut serta merumuskan standar pelayanan publik;
- d. peningkatan kemandirian, pemberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. pembentukan lembaga pengawasan pelayanan publik;
- f. pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. pemberian penghargaan atau bentuk apresiasi kepada penyelenggara yang memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai peraturan perundang-undangan; dan/atau
- h. pemberian saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB XI

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 39

Penyelenggara dan pelaksana apabila tidak memenuhi kewajiban dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 40

Peraturan pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 2 (dua) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 41

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Wates
pada tanggal 30 Mei 2016

BUPATI KULON PROGO,

Cap/ttd

HASTO WARDOYO

Diundangkan di Wates
pada tanggal 1 Juni 2016

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KULON PROGO,**

Cap/ttd

ASTUNGKORO

**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KULON PROGO
TAHUN 2016 NOMOR 11**

**NOMOR REGISTRASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN
KULON PROGO, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
(NOMOR 13 /2016)**

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KULON PROGO
NOMOR 11 TAHUN 2016

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia.

Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu ada pengaturan yang mendukungnya. Berdasarkan hal-

hal tersebut diatas, perlu diatur kewajiban dan hak penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Peraturan Daerah ini memuat mengenai pedoman bagi penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan mengedepankan inovasi pelayanan dan mekanisme pengaduan yang efektif.

Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik di Daerah serta terwujudnya kepastian hukum tentang kewajiban, hak, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut di atas, perlu menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo tentang Pelayanan Publik.

II. PENJELASAN PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Yang dimaksud dengan “kepentingan umum” adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “kepastian hukum” adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “kejujuran” adalah sikap mental ikhlas dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan prosedur dalam rangka untuk mencegah kebohongan, tindak pidana korupsi dan kolusi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “kesamaan hak” adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf e

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

Huruf f

Yang dimaksud dengan “keprofesionalan” adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “partisipatif” adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf h

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

Huruf i

Yang dimaksud dengan “akuntabilitas” adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “aksesibilitas” adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

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

Huruf l

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

Huruf m

Yang dimaksud dengan “kearifan lokal” adalah pelayanan yang dilakukan harus menghormati nilai-nilai yang berlaku di Daerah.

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi, sebagai contoh : penyediaan obat dan penyediaan infrastruktur.

Pasal 7

Jasa publik dalam hal ini contohnya adalah pelayanan kesehatan (rumah sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat), pelayanan pendidikan, pelayanan kelalulintasan dan pelayanan keamanan.

Pasal 8

Pelayanan administratif merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, contoh : dokumen kelahiran, kematian termasuk segala hal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya seperti Izin Mendirikan Bangunan, izin usaha, sertifikat tanah atau surat nikah

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Huruf a

Yang dimaksud dengan SKPD adalah unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah yang terdiri dari badan, dinas, kantor dan termasuk di dalamnya unit pelaksana teknis badan atau dinas yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “korporasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah” adalah Badan Usaha Milik Daerah yang melaksanakan tugas pelayanan publik.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “lembaga independen” adalah lembaga yang dibentuk di Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan seperti Dewan Pendidikan, Komite Sekolah.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud “Pemerintah Desa” adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa.

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Yang dimaksud dengan “memperoleh gaji/upah/insentif yang sesuai dengan kemampuan adalah penghasilan atau tambahan penghasilan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan serta kemampuan keuangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “penghargaan atas prestasi kerja” adalah pemberian piagam penghargaan atau tambahan penghasilan atas prestasi kerja.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “sarana dan prasarana yang layak” adalah alat kelengkapan kerja yang dibutuhkan pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Yang dimaksud dengan “memberikan prioritas/mendahulukan pelayanan kepada kelompok rentan” adalah kewajiban masyarakat untuk mendahulukan kelompok rentan untuk dilayani terlebih dahulu serta memahami adanya pelayanan khusus yang diberikan pelaksana kepada kelompok rentan.

Pasal 18

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Yang dimaksud dengan “jaminan pengelolaan terhadap pengaduan” adalah pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat harus ditindaklanjuti penyelenggara dan pelaksana terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Huruf k

Cukup jelas

Huruf l

Cukup jelas

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “sederhana” adalah SP yang mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “konsistensi” adalah dalam penyusunan dan penerapan SP harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “partisipatif” adalah penyusunan SP dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “akuntabel” adalah hal-hal yang diatur dalam SP harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “berkesinambungan” adalah SP harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “transparansi” adalah SP harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “keadilan” adalah SP harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Huruf h

Cukup Jelas

Ayat (2)

Cukup Jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Konsultasi dalam menyusun standar pelayanan dimaksudkan agar standar pelayanan yang disusun oleh masing-masing penyelenggara terdapat keseimbangan antar masing-masing tingkat pemerintahan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

Cukup jelas

Pasal 26

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Nilai-nilai *hamemayu hayuning bawono* mengandung makna sebagai kewajiban melindungi, memelihara serta membina keselamatan dunia dan lebih mementingkan berkarya untuk masyarakat daripada memenuhi ambisi pribadi.

Rahayuning bawana kapurba waskithaning manungsa merupakan kelestarian dan keselamatan dunia ditentukan oleh kebijaksanaan manusia.

Darmaning satriya mahanani rahayuning nagara merupakan pengabdian ksatria menyebabkan kesejahteraan dan ketentraman Negara.

Rahayuning manungsa dumadi karena kamanungsane merupakan kesejahteraan dan ketertiban manusia terjadi karena kemanusiaannya.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "*sawiji, greget, sengguh, ora mingkuh*" adalah konsentrasi, semangat, percaya diri dengan rendah hati dan bertanggung jawab.

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “peraturan perundang-undangan” adalah peraturan perundang-undangan yang mengatur secara *lex specialis* perlakuan khusus kepada masing-masing masyarakat rentan.

Pasal 30

Cukup jelas

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara dilakukan secara berkala paling kurang sekali setahun.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Ayat (7)

Cukup jelas

Pasal 32

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “atasan langsung” adalah pejabat yang membawahi langsung pelaksana pelayanan publik.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “pengawas fungsional” adalah unit kerja yang dibentuk untuk melaksanakan pengawasan.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “pengawasan oleh masyarakat” adalah penilaian langsung oleh masyarakat baik perorangan, kelompok maupun mass media.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “pengawasan oleh DPRD” adalah hasil penilaian yang dilakukan DPRD dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Huruf c

Yang dimaksud dengan Badan Permusyawaratan Desa adalah Organisasi di Desa yang anggota berasal dari perwakilan masyarakat.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “pengawasan oleh ombudsman” adalah pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dan Lembaga Ombudsman DIY terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang disampaikan kepada DPRD.

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Cukup jelas

Pasal 35

Cukup jelas

Pasal 36

Cukup jelas

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “kerja sama” adalah masyarakat secara perorangan atau kelompok bekerja sama dengan penyelenggara dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “pemenuhan kewajiban masyarakat” adalah masyarakat secara perorangan maupun berkelompok dapat membantu masyarakat lain dalam memenuhi kewajiban untuk mendapatkan pelayanan misalnya masyarakat yang sehat dapat membantu masyarakat penyandang disabilitas untuk memenuhi persyaratan dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk.

Yang dimaksud dengan “pemenuhan hak masyarakat” adalah masyarakat secara perorangan ataupun kelompok dapat terlibat langsung dalam memenuhi hak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai SP.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Yang dimaksud dengan “lembaga pengawasan pelayanan publik” adalah lembaga yang dibentuk oleh masyarakat secara mandiri tanpa ikut campur pemerintah dalam pendiriannya.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Yang dimaksud dengan “pemberian penghargaan atau bentuk apresiasi kepada penyelenggara” adalah penghargaan yang tidak termasuk dalam kategori gratifikasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf h
Cukup jelas
Pasal 39
Cukup jelas
Pasal 40
Cukup jelas
Pasal 41
Cukup jelas

ooo0000ooo

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KULON PROGO
NOMOR 47