



# **BUPATI SELUMA**

## **PROVINSI BENGKULU**

### **PERATURAN BUPATI SELUMA NOMOR 11 TAHUN 2019**

#### **TENTANG**

#### **PELAYANAN PUBLIK**

#### **DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

#### **BUPATI SELUMA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Seluma yang sesuai dengan asas dan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- b. bahwa Pemerintah Kabupaten Seluma berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa untuk memperjelas hak dan kewajiban antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Mukomuko, Kabupaten Seluma dan Kabupaten Kaur di Provinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4266);
2. 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);
3. 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);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Seluma Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Seluma;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI SELUMA TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Seluma.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati Seluma dan Perangkat Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Seluma.

4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
6. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Seluma yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
8. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
9. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.
10. Penyelenggara pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Pelaksana pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada 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. 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.
15. Sistem pelayanan terpadu adalah merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan kontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya.
16. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. Pengelola pengaduan pelayanan publik, yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik.
18. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.

19. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.

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

### Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

#### Pasal 3

Pelayanan publik bertujuan untuk :

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, 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.

### Bagian Kedua Asas

#### Pasal 4

Pelayanan publik berasaskan :

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

### Bagian Ketiga Ruang Lingkup

#### Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

- (2) Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, keuangan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - 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 yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (7) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda masyarakat; dan
  - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

### BAB III PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu Pembina, Penanggungjawab dan Penyelenggara

#### Pasal 6

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, ditetapkan pembina, penanggungjawab dan penyelenggara.
- (2) Bupati karena jabatannya merupakan pembina penyelenggaraan pelayanan publik.

- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penyelenggara.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD.
- (5) Hasil kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 7

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh pembina.
- (2) Penanggungjawab mempunyai tugas :
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik kepada pembina.

#### Pasal 8

Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) mempunyai tugas :

- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan perangkat daerah dan BUMD sesuai standar pelayanan;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan perangkat daerah dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.

### Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

#### Pasal 9

- (1) Organisasi penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi perangkat daerah dan BUMD.
- (2) Organisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

### Bagian Ketiga Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan perangkat daerah yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.

- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 11

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dan pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diatur sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

#### Bagian Keempat Hubungan Antar Penyelenggara

#### Pasal 12

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antarpelaksana.
- (2) Kerja sama antarpelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal pelaksana yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, pelaksana dapat meminta bantuan pelaksana lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan pelaksana lain wajib dipenuhi oleh pelaksana pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi pelaksana yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kelima Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

#### Pasal 13

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan :
  - a. kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
  - b. pelaksana berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
  - c. tanggungjawab pelaksanaan kerja sama bidang tertentu berada pada mitra kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada pelaksana;
  - d. informasi tentang identitas mitra kerja sama dan pelaksana sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh

- penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
- e. penyelenggara dan mitra kerja sama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat *short message service (sms)*, laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban masyarakat.

## BAB IV HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

### Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara

#### Pasal 14

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; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 15

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik;
- h. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. karena jabatannya memenuhi panggilan atau mewakili perangkat daerah untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan pembina; dan
- l. penyelenggara pelayanan publik harus memberikan konsultasi, penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Bagian Kedua  
Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 16

Pelaksana berhak :

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
- c. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili perangkat daerah untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan penyelenggara;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan; dan
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 18

Pelaksana dilarang :

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

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 19

Masyarakat berhak :

- a. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, tata cara, prosedur dalam pelayanan publik;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapatkan advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- f. menyarankan kepada penyelenggara dan pelaksana untuk memperbaiki pelayanan, dalam hal pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

- g. mengadakan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadakan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan instansi terkait; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

#### Pasal 20

Masyarakat berkewajiban :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasaran 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 Standar Pelayanan

#### Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Pasal 22

- (1) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2), terdiri dari wakil :
  - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
  - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (2) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya, ditentukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

#### Pasal 23

Komponen standar pelayanan paling kurang meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;

- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

#### Pasal 24

Dalam hal penyusunan standar pelayanan publik wajib memperhatikan standar pelayanan minimal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

#### Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dan Pasal 24.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

### Bagian Ketiga Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

#### Pasal 26

- (1) Penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan dan 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 kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

#### Pasal 27

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang

mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

#### Pasal 28

- (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 paling lambat 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, nomor tujuan pesan layanan singkat *short message service* (sms), laman (*website*), Pos-el (*email*) dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.
- (5) Dalam hal penyelenggara dan pelaksana tidak melakukan kewajiban yang dikarenakan keadaan kahar/*force majeure* dan di luar kemampuan penyelenggara dan pelaksana maka hal tersebut tidak dikategorikan sebagai kelalaian.

#### Bagian Keempat Pelayanan Khusus

#### Pasal 29

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Pelayanan khusus sesuai dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada penyandang disabilitas.

#### Pasal 30

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

Bagian Kelima  
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 31

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

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

Bagian Keenam  
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 32

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung dan/atau pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui :
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh lembaga/instansi vertikal sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Ketujuh  
Sistem Pelayanan

Pasal 33

- (1) Untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu

tempat, yang dapat dilakukan melalui sistem pelayanan satu pintu atau satu atap.

#### Pasal 34

Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 diselenggarakan dengan tujuan :

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c. memperpendek proses pelayanan;
- d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
- e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

#### Pasal 35

Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, dilaksanakan dengan prinsip :

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan kewenangan;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesibilitas.

#### Pasal 36

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui :
  - a. sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau
  - b. sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

#### Pasal 37

Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) huruf a, dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

#### Pasal 38

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) huruf a, dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati kepada pimpinan perangkat daerah penyelenggara sistem pelayanan terpadu atau pimpinan korporasi kepada pimpinan satuan kerja penyelenggara sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui Keputusan Bupati atau pimpinan korporasi sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 39

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) huruf b, dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

#### Pasal 40

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) huruf b, dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan satuan kerja penyelenggara pelayanan kepada pelaksana dilingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.

#### Pasal 41

Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 mempunyai kewenangan sebagai berikut :

- a. penerimaan dan pemrosesan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
- c. persetujuan permohonan pelayanan yang telah memenuhi standar pelayanan;
- d. pengajuan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai standar pelayanan;
- e. penyampaian produk pelayanan berupa perizinan dan/atau non perizinan kepada pemohon; dan
- f. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 42

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja terkait, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.
- (3) Laporan perkembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Bupati.

### Bagian Kedelapan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

#### Pasal 43

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi lembaga/instansi vertikal yang menangani pelayanan publik 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 44

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling kurang 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. pencatuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

#### Pasal 45

- (1) Masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau pelaksana melalui peradilan tata usaha negara, dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.
- (2) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Kesembilan Pengelolaan Informasi

#### Pasal 46

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi :
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.



Bagian Kesepuluh  
Penilaian Kinerja

Pasal 47

- (1) Penyelenggara wajib 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  
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 48

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan public.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII  
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Pengaduan

Pasal 49

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, lembaga/instansi vertikal di bidang pelayanan publik dan/atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagai dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
  - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 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 (3) huruf a.
- (2) Atasan pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 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 materiel atau immateriel yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat 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 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.

### Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

#### Pasal 54

- (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 55

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, 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.
- (5) Tata cara dan mekanisme tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 56

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

#### Pasal 57

- (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) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.

### Bagian Ketiga

#### Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### Pasal 58

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

#### Pasal 59

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

#### Pasal 60

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

BAB VIII  
KETENTUAN SANKSI

Pasal 61

Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan yang telah ditetapkan, dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IX  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 62

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Seluma.

Ditetapkan di Tais  
pada tanggal 15 April 2019


BUPATI SELUMA,



H. BUNDRA JAYA

Diundangkan di Tais  
pada tanggal 15 April 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SELUMA,



IRIHADI

BERITA DAERAH KABUPATEN SELUMA TAHUN 2019 NOMOR...11