



**PROVINSI JAWA BARAT**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN KARAWANG  
NOMOR 15 TAHUN 2016**

**TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI KARAWANG,**

- Menimbang : a. bahwa sebagai pelaksanaan amanat Undang-Undang Dasar 1945 pemerintah daerah berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil masyarakatnya melalui pelayanan publik;
- b. bahwa dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi kebutuhan harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara, korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi dasar pengaturan yang jelas;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 tahun 1950 tentang pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam lingkungan Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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 beberapa 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);

5. 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 Nomor 5357 );
6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2010 Nomor 6 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 72).

**Dengan Persetujuan Bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KARAWANG**

**dan**

**BUPATI KARAWANG**

**MEMUTUSKAN:**

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

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Karawang.
2. Bupati adalah Bupati Karawang.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang.
6. 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.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap satuan kerja / unit kerja yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik atau badan usaha milik pemerintah daerah atau badan usaha lain yang mendapat izin dari pemerintah daerah yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik sesuai ketentuan perundang-undangan.

8. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan kerja / unit kerja yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik atau badan usaha milik pemerintah daerah atau badan usaha lain yang mendapat izin dari pemerintah daerah yang dibentuk untuk melakukan pelayanan publik.
10. 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.
11. 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.
12. Standar Pelayanan adalah tolak 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.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Kode Etik Pelayanan Publik adalah suatu bentuk aturan yang tertulis yang secara sistematis sengaja dibuat untuk mengatur tingkah laku penyelenggaraan pelayanan publik.
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 sebaiknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
16. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan dan pencatatan dokumen, data, gambar dan suara untuk bahan informasi publik.
17. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi dan pelayanan informasi di Lingkungan Pemerintah Daerah.
18. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah.

## **BAB II ASAS DAN RUANG LINGKUP**

### **Pasal 2**

Asas penyelenggaraan Pelayanan Publik di daerah terdiri atas :

- 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.

### **Pasal 3**

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

- a. Pelayanan barang publik;
- b. Pelayanan atas jasa publik; dan
- c. Pelayanan administratif.

### **Pasal 4**

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a meliputi:

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

### **Pasal 5**

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b meliputi:

- a. Penyediaan pelayanan atas jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Penyediaan pelayanan atas jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Penyediaan pelayanan atas jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber

dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi pemerintah daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 6**

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 huruf b meliputi :

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda;
- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.
- c. Pelayanan administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) diselenggarakan dengan prinsip pelayanan prima dan menjunjung tinggi kode etik pelayanan publik.

## **BAB III PEMBINA DAN PENANGGUNGJAWAB**

### **Pasal 7**

- (1) Bupati selaku Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Tugas Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. melakukan pembinaan;
  - b. pengawasan; dan
  - c. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggung jawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur Jawa Barat.

### **Pasal 8**

- (1) Bupati menunjuk kepala SKPD atau pejabat yang ditunjuk sebagai penanggung jawab Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap penyelenggara;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **BAB IV ORGANISASI PENYELENGGARA**

### **Pasal 9**

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik 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.

## **BAB V KERJASAMA PENYELENGGARA**

### **Pasal 10**

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama antar Penyelenggara dalam kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (2) 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.

### **Pasal 11**

- (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 Pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
- (4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (5) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari.

**BAB VI**  
**HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA**

**Pasal 12**

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan penuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 13**

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menyediakan dan/atau mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan serta bertanggung jawab atas pemeliharaan dan/atau pergantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- d. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- f. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundangundangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- j. menempatkan pelaksana yang kompeten dan melakukan upaya dalam meningkatkan kapasitas Pelaksana;
- k. melakukan penyeleksian Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil;
- l. melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- m. memberikan penghargaan dan promosi kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja;
- n. memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara;
- o. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- p. 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;
- q. melakukan pengelolaan dan menindaklanjuti pengaduan.

**BAB VII**  
**HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN PELAKSANA**

**Pasal 14**

Pelaksana berhak:

- a. mendapatkan pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan kinerja;
- b. mendapatkan perlakuan yang adil dan tidak diskriminasi dalam proses seleksi;
- c. mendapatkan penghargaan dan promosi terhadap prestasi kerja yang diraih sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan penuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

**Pasal 15**

Pelaksana berkewajiban:

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

**Pasal 16**

Pelaksana dilarang :

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

**BAB VIII**  
**HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT**

**Pasal 17**

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; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **Pasal 18**

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 IX PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**

### **Pasal 19**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Penyelenggara dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir dan tanda tangan peserta rapat.
- (5) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat komponen:
  - a. Dasar hukum;
  - b. Persyaratan;
  - c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - d. Jangka waktu penyelesaian;
  - e. Biaya/tarif;
  - f. Produk pelayanan;

- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - h. Kompetensi pelaksana;
  - i. Pengawasan internal;
  - j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  - k. Jumlah pelaksana;
  - l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
  - n. Evaluasi kinerja pelaksana.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur dengan Peraturan Bupati.

### **Pasal 20**

- (1) Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 meliputi:
- a. Identifikasi Persyaratan;
  - b. Identifikasi Prosedur;
  - c. Identifikasi Waktu;
  - d. Identifikasi Biaya atau Tarif;
  - e. Identifikasi Produk Pelayanan;
  - f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai susunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

## **BAB X PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**

### **Pasal 21**

- (1) Standar Pelayanan yang telah disusun harus mendapatkan kesepakatan antara penyelenggara dengan pengguna layanan atau masyarakat.
- (2) Penyelenggara menetapkan Standar Pelayanan yang telah disepakati sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

## **BAB XI PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN**

### **Pasal 22**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat pernyataan yang meliputi :
- a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;

- b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban;
  - c. Pernyataan melakukan perbaikan secara terus-menerus;
  - d. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar.
- (3) Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat.

## **BAB XII PENERAPAN STANDAR PELAYANAN**

### **Pasal 23**

- (1) Penyelenggara berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diintegrasikan ke dalam :
  - a. Perencanaan program;
  - b. Penganggaran;
  - c. Pelaksanaan;
  - d. Pemantauan; dan
  - e. Evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Proses Penerapan Standar Pelayanan meliputi :
  - a. Internalisasi; dan
  - b. Sosialisasi.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman penerapan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

## **BAB XIII KODE ETIK PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

### **Pasal 24**

Setiap penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik wajib berperilaku sebagai berikut:

- a. Tangkas, cermat dan tepat dalam melaksanakan pelayanan;
- b. Menunjukkan sikap empati terhadap persoalan masyarakat;
- c. Bersikap santun dan ramah;
- d. Profesional dan tidak mempersulit; dan
- e. Membuka diri terhadap kritik, protes, keluhan serta keberatan dari masyarakat.

## **BAB XIV PENGELOLAAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK**

### **Pasal 25**

- (1) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan Informasi Pelayanan Publik kepada masyarakat melalui media dan tempat yang dapat diakses masyarakat luas.
- (2) Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara membangun dan mengembangkan sistem Informasi, dokumentasi elektronik dan dokumentasi non elektronik terintegrasi.

- (3) Sistem informasi, dokumentasi elektronik dan dokumentasi non elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat informasi pelayanan publik, paling sedikit meliputi :
  - a. Profil Penyelenggara;
  - b. Profil Pelaksana;
  - c. Standar Pelayanan;
  - d. Maklumat Pelayanan;
  - e. Pengelolaan Pengaduan; dan
  - f. Penilaian Kinerja.

### **Pasal 26**

- (1) Bupati menugaskan PPID untuk mengelola sistem Informasi dan dokumentasi pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya PPID sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibantu oleh PPID pembantu yang berada di Lingkungan SKPD.
- (3) Ketentuan mengenai penetapan dan tata cara pelaksanaan tugas PPID sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

## **BAB XV PENGELOLAAN PENGADUAN**

### **Bagian Kesatu Pengaduan**

### **Pasal 27**

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf g dan huruf h, kepada Pemerintah Daerah, DPRD, dan/atau Ombudsman.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pelayanan Publik; dan
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pelayanan Publik.
- (3) SKPD selaku Organisasi Penyelenggara berkewajiban menampung pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pelaksanaan penanganan pengaduan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - 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.
- (5) SKPD selaku Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.

### **Pasal 28**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) dan ayat (2) 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 memasukan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

### **Pasal 29**

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (3) 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 berkewajiban memberikannya.

### **Pasal 30**

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 berkewajiban menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari sejak pengaduan diterima.
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

### **Pasal 31**

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara ditujukan kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

### **Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan**

#### **Pasal 32**

- (1) Penyelenggara berkewajiban memeriksa pengaduan dari masyarakat.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara.
- (3) Penyelenggara berkewajiban berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya dalam memeriksa materi pengaduan.
- (4) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (5) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

#### **Pasal 33**

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

#### **Pasal 34**

Bupati berkewajiban melaksanakan rekomendasi ombudsman sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1).

#### **Pasal 35**

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 sampai dengan Pasal 34 diatur dengan Peraturan Bupati.

**BAB XVI**  
**PENGELOLAAN SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS PELAYANAN**  
**PUBLIK**

**Pasal 36**

- (1) Pelaksana berkewajiban memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik serta pelaksanaan sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dan pelaksana atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan berdasarkan analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

**Pasal 37**

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.

**Pasal 38**

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik berkewajiban mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Kegiatan Pelayanan Publik tidak boleh dihentikan, dalam hal adanya perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai.
- (4) Pengumuman sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan memasang tanda yang memuat:
  - a. Nama kegiatan;
  - b. Nama dan alamat penanggung jawab;
  - c. Waktu kegiatan;
  - d. Alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat, laman, surat elektronik dan kotak pengaduan.
- (5) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

**BAB XVII**  
**PELAYANAN KHUSUS**

**Pasal 39**

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus berupa penyediaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas

Pelayanan Publik kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (2) Anggota masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kelompok rentan yang meliputi :
  - a. Penyandang cacat dan/atau difable;
  - b. Lanjut usia;
  - c. Wanita hamil dan menyusui;
  - d. Anak-anak; dan
  - e. Korban bencana alam dan/atau sosial.
- (3) Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan tanpa tambahan biaya.
- (4) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus hanya diperuntukan dan digunakan oleh orang yang berhak sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

## **BAB XVIII BIAYA/TARIF PELAYANAN PUBLIK**

### **Pasal 40**

- (1) Biaya / Tarif Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab daerah dan/atau masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya / tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan persetujuan DPRD sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 41**

- (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 berdasarkan peraturan perundang-undangan.

## **BAB XIX PEMANTAUAN DAN EVALUASI**

### **Pasal 42**

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan pemantauan dan evaluasi pada SKPD selaku Organisasi Penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi, penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.

### **Pasal 43**

Pemantauan dan evaluasi dapat dilakukan dengan cara:

- a. Analisis dokumen;
- b. Survei kepuasan masyarakat;
- c. Wawancara; dan
- d. Observasi.

**BAB XX**  
**PERAN SERTA MASYARAKAT**

**Pasal 44**

- (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 kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tatacara pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

**BAB XXI**  
**PENGAWASAN**

**Pasal 45**

- (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 instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
  - a. Pengawasan oleh masyarakat;
  - b. Pengawasan oleh DPRD; dan
  - c. Pengawasan oleh Ombudsman.

**BAB XXII**  
**KETENTUAN SANKSI**

**Pasal 46**

- (1) Penyelenggara dan/atau pelaksana yang melanggar ketentuan pada Pasal 13, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 24, Pasal 29, Pasal 31, Pasal 35, Pasal 36, Pasal 37, Pasal 38 dan Pasal 41 diberikan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
  - a. Peringatan lisan;
  - b. Peringatan tertulis;
  - c. Penundaan kenaikan pangkat;
  - d. Penurunan pangkat;
  - e. Mutasi jabatan;
  - f. Pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
  - h. Pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Ketentuan pedoman mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **Pasal 47**

Penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan pelanggaran tindak pidana Pelayanan Publik diproses sesuai peraturan perundang-undangan.

### **BAB XXIII KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 48**

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan Daerah yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib mendasarkan dan menyesuaikan pengaturannya pada Peraturan Daerah ini.

#### **Pasal 49**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Karawang,  
pada tanggal 5 Desember 2016  
BUPATI KARAWANG,

ttd

**CELLICA NURRACHADIANA**

Diundangkan di Karawang  
pada tanggal 5 Desember 2016

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN  
KARAWANG,

ttd

**TEDDY RUSFENDI SUTISNA**

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KARAWANG  
TAHUN 2016 NOMOR : 15 .

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN KARAWANG, PROVINSI JAWA  
BARAT : (9/150/2016)

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd

**KIKI SAUBARI**  
NIP. 19590125198503 1 003

**PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KARAWANG  
NOMOR 15 TAHUN 2016  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**I. UMUM**

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanat Konstitusi untuk bisa meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, sederhana, mudah dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan perwujudan pelaksanaan pelayanan bagi setiap masyarakat yang berupa pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya aparatur sebagai aset utama dalam pelaksanaan pembangunan daerah.

Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, maka pemerintah daerah dituntut untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik dengan sarana penunjang pelayanan yang memadai, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempermudah proses penyusunan, serta meningkatkan kemandirian unit pelayanan.

Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan badan hukum dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan pertimbangan tersebut, Pemerintahan Kabupaten Karawang perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Materi yang diatur dalam Peraturan Daerah ini meliputi : Asas dan Ruang Lingkup, Pembina dan Penanggung jawab, Organisasi Penyelenggara, Kerja sama Penyelenggara, Hak dan Kewajiban Penyelenggara, Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana, Hak dan Kewajiban Masyarakat, Penyusunan, Penetapan, Maklumat dan Penerapan Standar Pelayanan, Kode Etik, Pengelolaan Informasi, Pengelolaan Pengaduan, Pengelolaan Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik, Pelayanan Khusus, Biaya/Tarif Pelayanan Publik, Pemantauan dan Evaluasi, Peran serta Masyarakat, Pengawasan, Ketentuan Sanksi dan Ketentuan Peralihan.

**II. PASAL DEMI PASAL**

Pasal 1  
Cukup jelas

Pasal 2  
Cukup jelas

Pasal 3  
Huruf a

Pelayanan barang publik dalam peraturan daerah ini merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.

Huruf b

Pelayanan jasa publik dalam peraturan daerah ini merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Huruf c

Pelayanan administratif dalam Peraturan Daerah ini adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seperti misalnya : Pembuatan Identitas Penduduk, Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Ijin Mendirikan Bangunan, Paspor, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, dan lain sebagainya yang berlaku di dalam maupun luar negeri.

Pasal 4

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

ayat (1)

Cukup Jelas

ayat (2)

Cukup Jelas

ayat (3)

Prinsip pelayanan prima adalah Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Pasal 7

ayat (1)

Cukup Jelas

ayat (2)

Cukup Jelas

ayat (3)

Cukup Jelas

Pasal 8

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Cukup Jelas

Pasal 9

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Cukup Jelas

Pasal 10

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Cukup Jelas

Pasal 11

ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Sarana untuk menampung keluhan antara lain telepon, pesan layanan singkat, laman, surat elektronik dan kotak pengaduan.

ayat (2)

Jenis badan hukum Indonesia dalam peraturan daerah ini seperti Perusahaan swasta yang berbadan hukum, Badan Usaha Milik Daerah, Koperasi Daerah, Yayasan dan lembaga di dalam negeri lainnya yang berbadan hukum

ayat (3)

Cukup jelas

ayat (4)

Cukup Jelas

ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Cukup Jelas

ayat (3)

Cukup jelas

ayat (4)

Cukup Jelas

ayat (5)

Cukup jelas

ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 20

ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “identifikasi persyaratan” adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan

pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan “identifikasi Prosedur” adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan “identifikasi Waktu” adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

#### Huruf d

Yang dimaksud dengan “identifikasi biaya atau tarif” adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### Huruf e

Yang dimaksud dengan “identifikasi produk pelayanan” adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

#### Huruf f

Yang dimaksud dengan “penanganan pengelolaan pengaduan” adalah bahwa bahwa penyelenggara membuat mekanisme dalam penanganan pengelolaan pengaduan seperti antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan.

Cukup jelas  
Pasal 21  
ayat (1)  
Cukup jelas  
ayat (2)  
Cukup jelas  
ayat (3)  
Cukup jelas

Pasal 22  
ayat (1)  
Cukup jelas  
ayat (2)  
Cukup jelas  
ayat (3)  
Yang dimaksud dengan “Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan” adalah bahwa maklumat pelayanan yang telah ditetapkan diumumkan melalui media elektronik maupun non elektronik yang mudah diakses oleh masyarakat.

Pasal 23  
ayat (1)  
Cukup jelas  
ayat (2)  
Cukup jelas  
ayat (3)  
Huruf a  
Yang dimaksud dengan “internalisasi” adalah suatu proses yang diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan.

Huruf b  
Cukup jelas  
ayat (4)  
Cukup jelas

Pasal 24  
Cukup jelas

Pasal 25  
ayat (1)  
Cukup jelas  
ayat (2)  
Cukup jelas  
ayat (3)  
Cukup jelas

Pasal 26  
ayat (1)  
Cukup jelas  
ayat (2)  
Cukup jelas  
ayat (3)  
Cukup jelas

Pasal 27  
ayat (1)  
Cukup jelas  
ayat (2)  
Cukup jelas  
ayat (3)

Cukup jelas  
ayat (4)  
Cukup jelas  
ayat (5)  
Cukup jelas

Pasal 28

ayat (1)  
Cukup jelas

ayat (2)  
Cukup jelas  
ayat (3)  
Cukup jelas  
ayat (4)  
Cukup jelas  
ayat (5)  
Cukup jelas

Pasal 29

ayat (1)  
Cukup jelas  
ayat (2)  
Cukup jelas

Pasal 30

ayat (1)  
Cukup jelas  
ayat (2)  
Cukup jelas  
ayat (3)  
Cukup jelas  
ayat (4)  
Cukup jelas  
ayat (5)  
Cukup jelas

Pasal 31

ayat (1)  
Cukup jelas  
ayat (2)  
Cukup jelas  
ayat (3)  
Cukup jelas

Pasal 32

ayat (1)  
Cukup jelas  
ayat (2)  
Cukup jelas  
ayat (3)  
Cukup jelas  
ayat (4)  
Cukup jelas  
ayat (5)  
Cukup jelas

Pasal 33

ayat (1)  
Cukup jelas  
ayat (2)  
Cukup jelas

Pasal 34

Cukup jelas

Pasal 35

Cukup jelas

Pasal 36

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Cukup jelas

ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Cukup jelas

ayat (3)

Cukup jelas

ayat (4)

Cukup jelas

ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 39

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Huruf a

Penyandang cacat yang dimaksud dalam peraturan daerah ini adalah seseorang yang mengalami hambatan fisik dan/atau mental sehingga mengganggu pertumbuhan dan perkembangannya secara wajar.

Huruf b

Yang dimaksud dengan lanjut usia dalam peraturan daerah ini adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Yang dimaksud anak-anak dalam peraturan daerah ini adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan.

Huruf e

Cukup jelas

ayat (3)

Cukup jelas

ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 40

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 41

ayat (1)  
Cukup jelas

ayat (2)  
Cukup jelas

Pasal 42

ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pemantauan” adalah dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. sedangkan “evaluasi” adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat baik secara berkala dan berkelanjutan.

ayat (2)  
Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

ayat (1)  
Cukup jelas

ayat (2)  
Cukup jelas

ayat (3)  
Cukup jelas

ayat (4)  
Cukup jelas

Pasal 45

ayat (1)  
Cukup jelas

ayat (2)  
Cukup jelas

ayat (3)  
Cukup jelas

Pasal 46

ayat (1)  
Cukup jelas

ayat (2)  
Cukup jelas

ayat (3)  
Cukup jelas

Pasal 47

Cukup jelas

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Cukup jelas