



SALINAN

**BUPATI PROBOLINGGO
PROVINSI JAWA TIMUR**

PERATURAN DAERAH KABUPATEN PROBOLINGGO

NOMOR : 2 TAHUN 2020

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PROBOLINGGO,

- Menimbang :
- a. bahwa keberadaan pemerintahan daerah pada dasarnya adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat yang salah satunya dilakukan melalui peningkatan pelayanan publik agar hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk dapat terpenuhi dengan baik;
 - b. bahwa untuk menjamin hak setiap warga negara dan penduduk sebagai penerima pelayanan publik dari penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik, diperlukan pengaturan yang lebih operasional dilingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo;
 - c. bahwa untuk memberikan landasan hukum dan sekaligus untuk menghindari adanya penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Probolinggo, maka perlu pengaturan yang melengkapi ketentuan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo tentang Pelayanan Publik.

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Tahun 1950 Nomor 41) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
5. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5533);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6133);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);

14. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
15. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
16. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
17. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018;
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
25. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PROBOLINGGO

dan

BUPATI PROBOLINGGO

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Probolinggo.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Probolinggo
3. Bupati adalah Bupati Probolinggo.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Probolinggo.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Probolinggo.
6. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
7. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
9. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah institusi penyelenggara Pemerintahan Daerah, Perangkat Daerah, BUMD dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara pemerintahan daerah, Perangkat Daerah, BUMD dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
12. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di lingkungan institusi penyelenggara Pemerintahan Daerah, Perangkat Daerah, BUMD dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
13. 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.
14. 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.
15. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.

16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
18. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
19. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
20. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
21. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik ini dimaksudkan untuk mengatur lebih lanjut ketentuan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik dalam rangka memberikan jaminan hukum bagi masyarakat penerima pelayanan publik dan landasan hukum bagi penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik di daerah.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik ini adalah :

- a. terselenggaranya pelayanan publik di daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku tentang pelayanan publik;
- b. terpenuhinya hak masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya di daerah dengan tetap menjamin adanya kepastian hukum baik bagi penerima maupun penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

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

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 5

(1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

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

(2) Ruang lingkup pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup bidang-bidang urusan pemerintahan yang menjadi otonomi daerah.

Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a merupakan kegiatan dalam rangka penyediaan dan penyaluran barang untuk mendukung program dan tugas Pemerintah Daerah, Perangkat Daerah serta untuk kepentingan dan pemenuhan hajat hidup orang banyak.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan;
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, BUMD dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b merupakan kegiatan dalam rangka penyediaan jasa untuk kepentingan dan manfaat orang banyak.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh perangkat daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - b. penyediaan jasa publik oleh BUMD dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan;
 - c. penyediaan jasa 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 daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c merupakan kegiatan untuk kepentingan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam bentuk :
 - a. Pelayanan pemberian dokumen;
 - b. Konsultasi; dan
 - c. Penyuluhan.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dan/atau perangkat daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda setiap warga negara dan penduduk;
 - b. tindakan administratif oleh Pemerintah Daerah atau lembaga non Pemerintah Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang pelaksanaannya didasarkan pada perjanjian antara penyelenggara dan penerima pelayanan publik.

Pasal 9

Ketentuan mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7 dan Pasal 8 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB III

PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB, ORGANISASI PENYELENGGARA,
PENYELENGGARA DAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggungjawab

Pasal 10

- (1) Bupati karena jabatannya adalah Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
- (2) Sekretaris Daerah karena jabatannya adalah Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penanggungjawab.

- (4) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas:
- a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Perangkat Daerah, BUMD dan badan usaha lainnya yang diserahi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a kepada Pembina.
- (5) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada Gubernur sebagai wakil Pemerintah secara berkala, paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.

Bagian Kedua

Organisasi Penyelenggara

Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyiapkan segala sesuatunya untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik terutama yang terkait dengan: pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan dan informasi, pengawasan internal, konsultasi dan penyuluhan kepada masyarakat.
- (2) Organisasi Penyelenggara bertanggungjawab atas keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), termasuk jika terjadi ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan sesuai ruang lingkup tugas dan kewenangannya.

Bagian Ketiga

Penyelenggara

Paragraf 1

Hak

Pasal 12

Penyelenggara berhak:

- a. melakukan kerjasama;
- b. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Paragraf 2

Kewajiban

Pasal 13

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menerapkan standar pelayanan yang sudah ditetapkan secara konsisten;
- c. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- d. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- f. menyediakan dan mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- g. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- j. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban pelayanan publik terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- l. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- m. memenuhi panggilan atau mewakili persingkat daerah dan BUMD 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 dengan peraturan perundang-undangan;
- n. menyediakan informasi yang terkait dengan pelayanan publik.

Pasal 14

- (1) Standar pelayanan yang disusun dan ditetapkan Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a harus memperhatikan kemampuan Penyelenggara yang terkait dengan pendanaan, petugas pelaksana, sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung pelayanan, serta kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

- (2) Standar pelayanan yang disusun dan ditetapkan Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (3) Standar pelayanan yang sudah ditetapkan wajib diinformasikan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses baik secara elektronik dan/atau non elektronik.

Pasal 15

Dalam hubungannya dengan Pelaksana, Penyelenggara wajib:

- a. mengevaluasi kinerja Pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah, BUMD dan badan usaha lainnya yang disertai tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan;
- b. melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
- c. melakukan seleksi dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, adil sesuai peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang berprestasi;
- e. memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan yang ditetapkan oleh Penyelenggara, terutama yang terkait dengan masalah kedisiplinan, etika, prosedur dan instruksi kerja.

Pasal 16

- (1) Dalam hubungan antar Penyelenggara, Penyelenggara yang memiliki sumberdaya yang memadai wajib memberikan bantuan yang bersifat teknis operasional dan dukungan pelayanan atas permintaan Penyelenggara lain, karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat.
- (2) Penyelenggara yang memberikan bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tetap memperhatikan pada ruang lingkup kewenangan, tugas dan fungsi yang melekat pada organisasi penyelenggara tersebut dan didasarkan pada peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Dalam hubungannya dengan masyarakat sebagai penerima layanan, penyelenggaraan pelayanan publik yang dikerjasamakan dengan pihak lain, Penyelenggara wajib menginformasikan kepada masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban publik terhadap hal-hal sebagaimana disebut dalam Pasal 22 ayat (2) huruf f.

Paragraf 3

Larangan

Pasal 18

Penyelenggara dilarang:

- a. 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;
- b. mengalihkan atau memindahtangankan Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam keadaan apapun baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan badan usaha atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik badan usaha tersebut sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan;
- c. melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik;
- d. membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

Bagian Keempat

Pelaksana

Paragraf 1

Hak

Pasal 19

Dalam melaksanakan tugasnya, Pelaksana berhak:

- a. memperoleh penghargaan atas prestasi kerjanya.
- b. memperoleh sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik guna menunjang pelaksanaan tugasnya.

- c. mendapatjaminan hukum atas tindakannya dalam rangka menjalankan tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan.

Paragraf 2

Kewajiban

Pasal 20

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan 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. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan/atau laporan kinerjanya kepada Penyelenggara secara berkala.

Paragraf 3

Larangan

Pasal 21

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan Perangkat Daerah atau 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 kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Kerjasama dalam Pelayanan Publik

Pasal 22

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara menyerahkan sebagian tugas untuk melaksanakan pelayanan publik.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan ketentuan:
 - a. pihak lain dalam kerjasama tersebut harus dalam bentuk badan hukum Indonesia sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan;
 - b. kerjasama tersebut tidak boleh menambah beban bagi masyarakat, terutama yang berkenaan dengan biaya, prosedur, penyelesaian, dan akses.
 - c. isi perjanjian tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan terkait;
 - d. pelaksanaan perjanjian kerjasama tetap mendasarkan pada standar pelayanan public;
 - e. pihak lain bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan dan tanggungjawab terakhir atas keseluruhan penyelenggaraan pelayanan publik berada di pihak Penyelenggara;
 - f. penyelenggara wajib menginformasikan kepada masyarakat baik melalui pengumuman secara manual ditempat yang mudah diketahui maupun secara elektronik yang mudah diakses tentang:
 - 1) kerjasama dengan pihak lain atas penyerahan sebagian tugas dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - 2) identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan pelaksanaan pelayanan publik;
 - 3) alamat tempat pengaduan dan/atau keluhan, serta sarana yang dipakai untuk menampung pengaduan dan/atau keluhan dari masyarakat, seperti kotak pengaduan, telepon, layanan singkat (short message service (sms), laman (website), pos-el (e-mail) dan lain-lain.
- (3) Untuk kepentingan yang tidak dapat diselenggarakan sendiri oleh Penyelenggara, dikarenakan sesuatu hal, Penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain dengan ketentuan jangka waktunya tidak boleh melebihi 14 (empat belas) hari dan tidak boleh diulang.

Bagian Kedua

Standar Pelayanan

Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik.
- (2) Komponen standart pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibedakan menjadi :
 - a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan;
 - b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi.
- (3) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi :
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan;
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (4) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi :
 - a. dasar hukum;
 - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 24

Penyusunan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Maklumat Pelayanan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c.
- (2) Maklumat pelayanan yang dipublikasikan harus disampaikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pasal 26

Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 memuat:

- a. pernyataan tentang janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan terus-menerus;
- c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar Pelayanan.

Bagian Keempat

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat dan bersifat terbuka, maka pelayanan publik diselenggarakan dalam sebuah sistem informasi yang dapat terintegrasi dengan sistem informasi lainnya.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik yang harus disediakan Penyelenggara, terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan;
 - f. penilaian kinerja.

Pasal 28

- (1) Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau electronic government (e-government).
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 29

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf f secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan pengadaan atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam

Pelayanan Khusus dan Perilaku Pelaksana

Pasal 30

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk:
 - a. kemudahan dalam memenuhi persyaratan;
 - b. penyediaan petugas khusus, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas khusus yang memadai;
 - c. kemudahan aksesibilitas bagi pengguna layanan.

- (3) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kelompok masyarakat yang rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam dan korban bencana sosial.
- (4) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 31

Pelaksana yang bersentuhan langsung dengan pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan standar sikap dan perilaku serta berpegang teguh pada prinsip-prinsip profesionalitas dalam menjalankan tugasnya sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 32

- (1) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, setiap perangkat daerah wajib membangun dan mengembangkan inovasi pelayanan publik.
- (2) Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan.
- (3) Fasilitasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui kompetisi inovasi, sistem informasi inovasi, pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas, dan pemantauan yang berkelanjutan.

Bagian Ketujuh

Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Biaya pelayanan publik pada lingkup daerah merupakan tanggungjawab daerah dan/atau masyarakat penerima layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Persetujuan DPRD dan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan.

Pasal 34

- (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.

Bagian Kedelapan

Penanganan Pengaduan

Pasal 35

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

Pasal 36

- (1) Penyelenggara menetapkan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
- (2) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan masyarakat tertentu yang membutuhkan pelayanan khusus.
- (3) Pengelolaan pengaduan dilakukan sesuai mekanisme yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan diinformasikan kepada masyarakat pengadu.

BAB V

EVALUASI KINERJA DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a.
- (2) Evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan sebagaimana ditentukan dalam Pasal 23 ayat (2).
- (3) Selain menggunakan indikator kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2), evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik juga digali dari pendapat masyarakat pengguna melalui survei kepuasan masyarakat.

Pasal 38

- (1) Dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (3), meliputi :
 - a. prosedur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadwal pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan;
 - n. keamanan pelayanan.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (3) Ketentuan mengenai langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB VI

HAK, KEWAJIBAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 39

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. memberitahukan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman;
- i. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman.

Pasal 40

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Peran Serta Masyarakat

Pasal 41

(1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik mencakup:

- a. ruang lingkup kegiatan yang dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi;

- b. bentuk kegiatan berupa kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat;
 - c. sarana untuk menyampaikan dapat dilakukan secara langsung dan/atau melalui lembaga pengawasan pelayanan publik yang dibentuk masyarakat.
- (2) Ruang lingkup kegiatan yang dapat diikuti masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
- a. penyusunan kebijakan pelayanan publik;
 - b. penyusunan standar pelayanan;
 - c. ikut melakukan pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan standar pelayanan, penerapan kebijakan dan pengenaan sanksi;
 - d. pemberian penghargaan, dengan cara ikut melakukan pemantauan, evaluasi dan penilaian kinerja Penyelenggara dan/atau Pelaksana.
- (3) Bentuk kegiatan yang dilakukan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat berupa:
- a. kerjasama, terutama dengan lembaga yang berbentuk badan hukum Indonesia;
 - b. pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat yang dinyatakan melalui masukan, tanggapan laporan, dan/atau pengaduan kepada atasan langsung Pelaksana dan Penyelenggara;
 - c. penghargaan yang diberikan atas swadaya masyarakat kepada Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang menunjukkan kinerja pelayanan yang baik.
- (4) Sarana atau saluran baik secara langsung atau melalui lembaga pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat dilakukan:
- a. perorangan, wakil kelompok pengguna layanan, wakil kelompok pemerhati atau badan hukum yang peduli terhadap pelayanan publik;
 - b. dengan memperhatikan prinsip bahwa yang dilakukan terkait langsung dengan masyarakat pengguna, memiliki kompetensi sesuai jenis pelayanan dan dilakukan dengan cara-cara musyawarah untuk mufakat serta menghormati keberagaman;

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 42

- (1) Bupati berwenang melakukan pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- (2) Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat mendelegasikan kepada Perangkat Daerah terkait;
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB VIII

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 43

- (1) Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 18, Pasal 20, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 29, Pasal 30, Pasal 36, Pasal 37, dan Pasal 38 dikenakan sanksi.
- (2) Ketentuan pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IX

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 44

Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik di daerah wajib menyesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 45

Peraturan Bupati sebagai peraturan pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 46

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Probolinggo

Pada tanggal 14 Februari 2020

BUPATI PROBOLINGGO

ttd

Hj. P. TANTRIANA SARI, SE

Diundangkan di Probolinggo

Pada tanggal 14 Februari 2020

SEKRETARIS DAERAH

ttd

H. SOEPARWIYONO, SH, MH

Pembina Utama Madya

NIP. 19621225 198508 1 002

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PROBOLINGGO TAHUN 2020
NOMOR 1 SERI E

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN PROBOLINGGO NOMOR 35-2/2020

Salinan sesuai dengan aslinya :

a.n. SEKRETARIS DAERAH

Asisten Pemerintahan dan Kesra

u.b.

KEPALA BAGIAN HUKUM



H. SANTOSO, SH, MH

Pembina Tingkat I

NIP. 19620802 198303 1 019

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN PROBOLINGGO
NOMOR : 2 TAHUN 2020
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. PENJELASAN UMUM

Penyelenggaraan pelayanan publik pada hakekatnya merupakan upaya pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat yang harus dilakukan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah agar kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif dapat terlayani dengan baik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sekaligus merupakan pelaksanaan atas amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Amanat tersebut mengandung makna bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Pemerintah Daerah sebagai penyedia layanan publik menyadari sepenuhnya bahwa dalam rangka menjalankan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan melekat salah satu kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat daerah dengan terus meningkatkan kualitas kinerja Pemerintahan Daerah agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan asas-asas yang melandasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan, perlu ada pengaturan yang berfungsi melengkapi ketentuan yang sudah ada sebagai landasan landasan hukum bagi Penyelenggara dan Pelaksana pelayanan publik dan juga sebagai perlindungan hukum bagi masyarakat daerah.

Peraturan Daerah ini memuat mengenai pedoman bagi penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan mengedepankan inovasi pelayanan dan mekanisme pengaduan yang efektif. Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik di Daerah serta terwujudnya kepastian hukum tentang kewajiban, hak, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

II. PENJELASAN PASAL DEMI PASAL

- Pasal 1 : Cukup jelas.
- Pasal 2 : Cukup jelas.
- Pasal 3 : Cukup jelas.
- Pasal 4 huruf a : Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- Pasal 4 huruf b : Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- Pasal 4 huruf c : Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- Pasal 4 huruf d : Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
- Pasal 4 huruf e : Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- Pasal 4 huruf f : Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Pasal 4 huruf g : Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- Pasal 4 huruf h : Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- Pasal 4 huruf i : Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Pasal 4 huruf j : Pemerian kemudahan terhadap kelompok rentan, sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- Pasal 4 huruf k : Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai standar pelayanan.
- Pasal 4 huruf l : Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.
- Pasal 5 ayat (1) : Cukup jelas.
- Pasal 5 ayat (2) : Bidang-bidang urusan pemerintahan yang menjadi otonomi daerah adalah bidang urusan pemerintahan konkuren baik urusan pemerintahan konkuren wajib maupun pilihan yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah.
- Urusan pemerintahan konkuren wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, meliputi pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat serta masalah sosial.
- Sedangkan Urusan pemerintahan konkuren wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, meliputi tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan Desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, perhubungan, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil, dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olah raga, statistik, kebudayaan, serta perpustakaan.
- Sementara Urusan pemerintahan konkuren pilihan, meliputi perikanan, pariwisata, pertanian, perdagangan, perindustrian, dan

transmigrasi. Selain itu juga bidang urusan pemerintahan yang ditugaskan oleh pemerintah yang ada di atasnya.

- Pasal 6 ayat (1) : Perangkat daerah terdiri atas Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, Badan, RSUD dan Kecamatan. Sementara kelurahan merupakan perangkat kecamatan, yang secara tidak langsung menjadi bagian dari Perangkat Daerah. Begitu pula dengan unit-unit pelaksana teknis yang berada di lingkungan dinas-dinas daerah, secara tidak langsung menjadi bagian dari Perangkat Daerah.
- Pasal 6 ayat (2) : Cukup jelas.
- Pasal 7 ayat (1) : Cukup jelas.
- Pasal 7 ayat (2) huruf a : Cukup jelas.
- Pasal 7 ayat (2) huruf b : Cukup jelas.
- Pasal 7 ayat (2) huruf c : Misi daerah adalah kebijakan untuk mengatasi masalah tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, contoh :
1. Jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta;
 2. Jasa penyelenggaraan Pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan Pendidikan di pusat dan daerah;
 3. Jasa pelayanan angkutan umum di daerah yang rute dan tarifnya ditentukan oleh Pemerintah Daerah;
 4. Jasa pendirian panti sosial.
- Pasal 8 ayat (1) : Cukup jelas.
- Pasal 8 ayat (2) huruf a : Cukup jelas.
- Pasal 8 ayat (2) huruf b : Tindakan administratif oleh instansi atau lembaga non pemerintah merupakan pemberian dokumen oleh instansi diluar Pemerintah Daerah antara

lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, pendidikan dan pengelolaan kegiatan sosial.

- Pasal 9 : Cukup jelas.
- Pasal 10 ayat (1) : Cukup jelas.
- Pasal 10 ayat (2) : Cukup jelas.
- Pasal 10 ayat (3) : Cukup jelas.
- Pasal 10 ayat (4) : Cukup jelas.
- Pasal 10 ayat (5) : Laporan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik dapat diintegrasikan kedalam materi Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Bupati kepada DPRD.
- Pasal 11 : Cukup jelas.
- Pasal 12 : Cukup jelas.
- Pasal 13 : Cukup jelas.
- Pasal 14 ayat (1) : Cukup jelas.
- Pasal 14 ayat (2) : Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan. Sedangkan keberagaman maksudnya adalah pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat.
- Pasal 14 ayat (3) : Cukup jelas.
- Pasal 15 : Cukup jelas.
- Pasal 16 : Cukup jelas.
- Pasal 17 : Cukup jelas.
- Pasal 18 : Cukup jelas.
- Pasal 19 : Cukup jelas.
- Pasal 20 : Cukup jelas.
- Pasal 21 : Cukup jelas.
- Pasal 22 ayat (1) : Pihak lain adalah pihak diluar Penyelenggara yang disertai atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan. Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi Penyelenggara. Misalnya penyediaan air

bersih, fasilitas olah raga, penyediaan rumah susun sewa, pengelolaan limbah terpadu, pembangunan pasar daerah.

- Pasal 22 ayat (2) huruf a : Cukup jelas.
- Pasal 22 ayat (2) huruf b : Cukup jelas.
- Pasal 22 ayat (2) huruf c : Cukup jelas.
- Pasal 22 ayat (2) huruf d : Cukup jelas.
- Pasal 22 ayat (2) huruf e : Cukup jelas.
- Pasal 22 ayat (2) huruf f : Materi perjanjian kerjasama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerjasama dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.
- Pasal 22 ayat (3) : Kerjasama tertentu merupakan kerjasama yang tidak melalui prosedur seperti layaknya perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik yang pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan dan wajib diinformasikan kepada masyarakat dan bukan bersifat darurat, tetapi harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.
- Pasal 23 : Cukup jelas.
- Pasal 24 : Cukup jelas.
- Pasal 25 : Cukup jelas.
- Pasal 26 : Cukup jelas.
- Pasal 27 ayat (1) : Cukup jelas.
- Pasal 27 ayat (2) : Penyediaan informasi pelayanan publik kepada masyarakat yang disajikan dalam sebuah sistem informasi meliputi:
- a. Profil Penyelenggara, terdiri atas nama penyelenggara, jenis penyelenggara, jenis layanan, alamat penyelenggara, nomor telepon, email dan jumlah pelaksana;

- b. Profil Pelaksana, terdiri atas nama pejabat, jabatan, kompetensi pelaksana, nomor telepon dan foto;
- c. Standar Pelayanan, terdiri atas produk layanan, persyaratan, mekanisme atau prosedur, waktu pelayanan, biaya dan pengelolaan pengaduan;
- d. Maklumat Pelayanan merupakan komitmen atau janji Penyelenggara untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas;
- e. Pengelolaan pengaduan merupakan kegiatan untuk menampung atau menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara dan/atau Pelaksana. Kemudian memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan dan menyarankan tindak lanjut kepada pimpinan Penyelenggara sesuai ketentuan perundang-undangan.
- f. Penilaian kinerja merupakan dokumen hasil kegiatan program kerja perangkat daerah, BUMD, badan hukum yang dibentuk untuk melakukan pelayanan publik yang memiliki unit pelayanan.

Pasal 28	: Cukup jelas.
Pasal 29	: Cukup jelas.
Pasal 30	: Cukup jelas.
Pasal 31	: Standar sikap dan perilaku serta prinsip-prinsip profesionalitas sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan, seperti sikap tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, tidak mempersulit, disiplin, adil dan tidak diskriminatif. Sementara perilaku yang ditunjukkan adalah santun, ramah, jujur. Sedangkan prinsip-prinsip profesionalitas yang

harus dipegang teguh adalah tidak menyimpang dari prosedur, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki dan lain-lain.

- Pasal 32 : Cukup jelas.
- Pasal 33 : Cukup jelas.
- Pasal 34 : Cukup jelas.
- Pasal 35 ayat (1) : Cukup jelas.
- Pasal 35 ayat (2) huruf a : Sarana pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms)), laman (website), pos-el (email), dan kotak pengaduan.
- Pasal 35 ayat (2) huruf b : Mengelola pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.
- Pasal 35 ayat (3) : Cukup jelas.
- Pasal 36 : Cukup jelas.
- Pasal 37 : Cukup jelas.
- Pasal 38 : Cukup jelas.
- Pasal 39 : Cukup jelas.
- Pasal 40 : Cukup jelas.
- Pasal 41 : Cukup jelas.
- Pasal 42 : Cukup jelas.
- Pasal 43 : Cukup jelas.
- Pasal 44 : Cukup jelas.

Pasal 45 : Cukup jelas.

Pasal 46 : Cukup jelas.

~~~~~

