



PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR
NOMOR 10 TAHUN 2013
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KOTAWARINGIN TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah daerah Kabupaten Kotawaringin Timur yang sesuai dengan asas dan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- b. bahwa Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa untuk mendukung pelaksanaan Hak dan Kewajiban antara penyelenggara Pelayanan Publik dengan masyarakat sebagai mana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka diperlukan pengaturan secara khusus tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kotawaringin Timur;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c tersebut di atas, perlu ditetapkan dan diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur .

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia 1820);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 139 Tahun 2008, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara

Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;

Dengan Persetujuan Bersama

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR
Dan
BUPATI KOTAWARINGIN TIMUR**

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kotawaringin Timur.
2. Bupati adalah Bupati Kotawaringin Timur.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur.
4. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.

5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
9. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
10. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.
11. Keputusan administrasi pemerintahan adalah keputusan tata usaha negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 tentang Peradilan Tata Usaha Negara.
12. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
13. 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.

14. 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.
15. 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.
16. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
17. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya.
18. Sistem pelayanan berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
19. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
20. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

21. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
22. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
23. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
24. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
25. Misi Daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
26. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disebut APBN adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Indonesia.
27. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk mendukung pelaksanaan hak dan kewajiban dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Pelayanan publik bertujuan untuk:

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

Bagian Kedua Asas

Pasal 4

Pelayanan publik berasaskan :

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

Bagian Ketiga Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. jasa publik;
 - c. pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

- (2) Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, kependudukan, infrastruktur dan urusan wajib serta urusan pilihan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara serta 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 negara serta 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 dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara serta anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara serta 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 dalam peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

Pasal 6

Ketentuan Lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada pasal 5 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB III
PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA,
DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pembina, Penanggungjawab dan Penyelenggara

Pasal 7

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, ditetapkan Pembina, Penanggungjawab dan Penyelenggara.
- (2) Bupati karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (4) Pembina wajib menyampaikan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Bupati.
- (5) Hasil kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (4) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Penanggungjawab adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina.
- (2) Penanggungjawab mempunyai tugas mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja, melakukan evaluasi dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya terdiri atas:
 - a. Intuisi penyelenggara Negara yang terdiri dari lembaga Negara dan/atau Organisasi Perangkat Daerah;
 - b. Badan Usaha Milik Daerah;
 - d. badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan Misi Daerah.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik yang mekanismenya diatur sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga **Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 13

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
 - a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
 - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
 - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (short message services), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.
- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak boleh membebani masyarakat.

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 14

Penyelenggara memiliki hak:

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

Pasal 15

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 16

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 atau mewakili Organisasi Perangkat Daerah untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan; dan
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 17

Pelaksana dilarang:

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

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 18

Masyarakat berhak:

- a. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem, tata cara, prosedur dalam pelayanan publik;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

- f. menyarankan kepada Penyelenggara dan Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan, dalam hal pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan Penyelenggara dan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan Pelaksana; dan
- h. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 19

Masyarakat berkewajiban:

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

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 20

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

- (4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

- (1) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2), terdiri dari wakil:
- a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
 - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (2) penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya, ditentukan oleh penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 22

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

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

Pasal 23

- (1) Dalam hal Penyusunan Standar Pelayanan Publik wajib memperhatikan Standar Pelayanan Minimal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Standar Pelayanan Publik ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Paragraf 2

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 24

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dan berkesinambungan serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana;
- (4) Atas analisis dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

Pasal 25

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya

Pasal 26

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (short message service), laman (website), Pos-el (email) dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.
- (5) Dalam hal penyelenggara dan pelaksana tidak melakukan kewajiban yang dikarenakan keadaan kahar/force majeure dan diluar kemampuan penyelenggara dan pelaksana maka hal tersebut tidak dikategorikan sebagai kelalaian.

Paragraf 3
Pelayanan Khusus

Pasal 27

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

Pasal 28

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

Paragraf 4
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 29

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada pemerintah daerah apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.

- (3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan peraturan bupati dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penentuan tarif/biaya pelayanan publik ditetapkan dengan Persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 30

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat dan jenis kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

Pasal 31

- (1) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelenggara negara dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, negara wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan belanja daerah.
- (2) Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

Paragraf 5
Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

Pasal 32

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

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

Paragraf 6
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung dan/atau pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui :
 - a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. Pengawasan oleh DPRD.

Paragraf 7

Sistem Pelayanan

Pasal 34

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

Pasal 35

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 diselenggarakan dengan tujuan:

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

Pasal 36

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35, dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;

- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan kewenangan;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesibilitas.

Pasal 37

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

Pasal 38

Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2) huruf a. dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Pasal 39

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2) huruf a dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati kepada Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara sistem pelayanan terpadu atau pimpinan korporasi kepada pimpinan satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu.

- (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui Keputusan Bupati atau pimpinan korporasi sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pendelegasian atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
- a. Penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan dan menerbitkan produk layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan standar pelayanan;
 - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - f. penetapan standar pelayanan dan maklumat pelayanan.

Pasal 40

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) huruf b, dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

Pasal 41

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2) huruf b, dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan satuan kerja penyelenggara pelayanan kepada pelaksana dilingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.

Pasal 42

Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 mempunyai kewenangan sebagai berikut:

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

Pasal 43

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 Wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja terkait, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.
- (3) Laporan perkembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Bupati.

Paragraf 8
Pengelolaan pengaduan Masyarakat

Pasal 44

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, DPRD, dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 45

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;

- i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
- j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Pasal 46

- (1) Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui pengadilan tata usaha negara, dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Laporan dan/atau pengajuan gugatan terhadap penyelenggara tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan putusan penyelenggara.

Bagian Kedua Pengelolaan Informasi

Pasal 47

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

- e. pengelolaan Pengaduan; dan
- f. penilaian kinerja.

Bagian Ketiga Penilaian Kinerja

Pasal 48

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
- (3) Penilaian kinerja dilakukan oleh Tim Independen yang dibentuk dengan Peraturan Bupati.

BAB VI PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 49

- (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 secara mandiri, bebas dan merdeka.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diatur berdasarkan Peraturan Bupati.

BAB VII PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Pengaduan

Pasal 50

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

Pasal 51

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat(3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 52

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.

- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

Pasal 53

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengadu masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap dan atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.

- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengaduan dianggap gugur.

Pasal 54

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (3) huruf a dan huruf b, ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.

Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 55

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara.

Pasal 56

- (1) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (2) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

- (5) Tatacara dan mekanisme tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 57

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

Pasal 58

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

BAB VIII KETENTUAN SANKSI

Pasal 59

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 16 huruf c dan Pasal 23, dikenai sanksi teguran tertulis.

- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 44 ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Penyelenggara yang dikenai sanksi apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja maka dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Pasal 60

- (1) Pengenaan sanksi pidana tidak membebaskan penyelenggara untuk membayar ganti rugi bagi korban;
- (2) Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 61

Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 62

- (1) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada pasal 51 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 51 ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 63

Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 , Pasal 60, dan Pasal 61 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB IX KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 64

- (1) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua penyelenggara yang :
 - a. Belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 1 (satu) tahun sejak berlakunya Peraturan Daerah ini; dan
 - b. Telah memiliki Standar Pelayanan, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah ini dan memberlakukan paling lama 1 (satu) tahun sejak berlakunya Peraturan Pemerintah ini.
- (2) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan daerah beserta peraturan pelaksana mengenai penyelenggaraan pelayanan publik :
 - a. dinyatakan masih berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini
 - b. wajib disesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini Paling lambat 1 (satu) tahun.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

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

Pasal 66

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sampit
pada tanggal 30 Desember 2013

BUPATI KOTAWARINGIN TIMUR

ttd

SUPIAN HADI

Diundangkan di Sampit
pada tanggal 31 Desember 2013

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KOTA WARINGIN TIMUR,

ttd

PUTU SUDARSANA

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR TAHUN 2013
NOMOR 10

**PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR
NOMOR TAHUN**

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

I. PENJELASAN UMUM

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Sebagai penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur berkomitmen mewujudkan pelayanan publik (public service) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dalam mengimplementasikan nilai-nilai dasar pelayanan publik baik berdasarkan Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kabupaten Kotawaringin Timur adalah penting yang dilaksanakan oleh Penyelenggara pelayanan publik dan Badan Usaha Milik Daerah. Oleh karena itu dengan Peraturan Daerah ini menjadi dasar hukum bagi setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun Standar Operasional Prosedur dan bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memiliki keterkaitan dengan Kementerian tertentu juga menyusun Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Daerah ini memuat mengenai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik di Daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Penyusunan Peraturan Daerah ini mempunyai tujuan, asas penyelenggaraan pelayanan publik dan ruang lingkup. Adapun tujuan penyelenggaraan publik meliputi:

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- 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.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

huruf a

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

huruf b

Yang dimaksud dengan “asas kepastian hukum” adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

huruf c

Yang dimaksud dengan “asas kesamaan hak” adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

huruf d

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

huruf e

Yang dimaksud dengan “asas profesionalan” adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

huruf f

Yang dimaksud dengan “asas Partisipatif” adalah Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

huruf g

Yang dimaksud dengan “asas Persamaan Perlakuan/tidak diskriminatif” adalah Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

huruf h

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

huruf i

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

huruf j

Yang dimaksud dengan “asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan” adalah Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

huruf k

Yang dimaksud dengan “asas ketepatan waktu” adalah Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

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

Pasal 5
Cukup jelas.

Pasal 6
Cukup jelas.

Pasal 7
Cukup jelas.

Pasal 8
Cukup jelas.

Pasal 9
Cukup jelas.

Pasal 10
Cukup jelas.

Pasal 11
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
Cukup jelas.

Pasal 20
Cukup jelas.

Pasal 21
Cukup jelas.

Pasal 22
Cukup jelas.

Pasal 23
Cukup jelas.

Pasal 24
Cukup jelas.

Pasal 25
Cukup jelas.

Pasal 26
Cukup jelas.

Pasal 27
Cukup jelas.

Pasal 28
Cukup jelas.

Pasal 29
Cukup jelas.

Pasal 30
Cukup jelas.

Pasal 31
Cukup jelas.

Pasal 32
Cukup jelas.

Pasal 33
Cukup jelas.

Pasal 34
Cukup jelas.

Pasal 35
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.

Pasal 47
Cukup jelas.

Pasal 48
Cukup jelas.

Pasal 49
Cukup jelas.

Pasal 50
Cukup jelas.

Pasal 51
Cukup jelas.

Pasal 52
Cukup jelas.

Pasal 53
Cukup jelas.

Pasal 54
Cukup jelas.

Pasal 55
Cukup jelas.

Pasal 56
Cukup jelas.

Pasal 57
Cukup jelas.

Pasal 58
Cukup jelas.

Pasal 59
Cukup jelas.

Pasal 60
Cukup jelas.

Pasal 61
Cukup jelas.

Pasal 62
Cukup jelas.

Pasal 63
Cukup jelas.

Pasal 64
Cukup jelas.