



BUPATI SIJUNJUNG
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIJUNJUNG
NOMOR 3 TAHUN 2021

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SIJUNJUNG,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Daerah sebagai unsur pelayanan publik berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyelenggarakan layanan terhadap pemenuhan barang, jasa dan pelayanan administratif kepada masyarakat;
 - b. bahwa guna mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu adanya penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan berkelanjutan;
 - c. bahwa dalam rangka menjamin terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik perlu adanya pengaturan hukum yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dan para pihak terkait lainnya;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten

Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);

3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4915);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 5245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SIJUNJUNG

dan

BUPATI SIJUNJUNG

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sijunjung.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom di Kabupaten Sijunjung.
3. Bupati adalah Bupati Sijunjung.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah di Kabupaten Sijunjung.
5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di Kabupaten Sijunjung.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sijunjung.
7. 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.
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah satuan kerja perangkat daerah dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sijunjung, Pemerintahan Desa/Nagari dan Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
9. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

10. 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.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. 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, dan tulisan yang disajikan secara manual ataupun elektronik.
14. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman.
15. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseroan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pasal 2

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; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan masyarakat.

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- b. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. terwujudnya perlindungan bagi masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. terpenuhinya penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

Ruang lingkup penyelenggara pelayanan publik yaitu :

- a. pembina, penanggung jawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik;

- b. bentuk dan pola pelayanan publik;
- c. standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
- d. inovasi pelayanan publik;
- e. sistem informasi pelayanan publik;
- f. sarana dan prasarana pelayanan publik;
- g. biaya / tarif pelayanan publik;
- h. evaluasi kinerja pelayanan publik;
- i. pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- j. pengaduan pelayanan publik; dan
- k. peran serta masyarakat.

BAB II
PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, PENYELENGGARA
DAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 6

Bupati merupakan pembina dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.

Pasal 7

Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penanggung jawab.

Pasal 8

Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7 wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur.

Pasal 9

Sekretaris Daerah merupakan penanggungjawab penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah.

Pasal 10

Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 mempunyai tugas:

- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik pada PD, Pemerintah Desa/Nagari sesuai dengan Standar Pelayanan pada Pemerintah Daerah;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah; dan
- c. melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh PD, Pemerintah Desa/Nagari kepada pembina.

Pasal 11

Direktur Utama atau jabatan setingkat pada BUMD merupakan penanggungjawab penyelenggaraan Pelayanan Publik pada BUMD.

Pasal 12

Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 mempunyai tugas:

- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik pada BUMD sesuai dengan Standar Pelayanan pada BUMD;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik pada BUMD; dan
- c. melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik pada BUMD.

Bagian Kedua

Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. pelaksanaan Pelayanan Publik;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara bertanggungjawab terhadap ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan dalam pelaksanaan Pelayanan Publik.

Pasal 14

Penyelenggara mempunyai hak untuk:

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

Pasal 15

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan Pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap Pelayanan Publik yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Pelaksana

Pasal 16

Dalam penyelenggaraan Pelayanan publik, Pelaksana wajib:

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

Pasal 17

Pelaksana dilarang untuk:

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

Pasal 18

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku:

- 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 akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Pasal 19

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban 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.

BAB III

BENTUK DAN POLA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Bentuk Pelayanan Publik

Pasal 20

Penyelenggaraan Pelayanan publik meliputi:

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

Pasal 21

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf a meliputi :

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda masyarakat yang diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan; atau
- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan dan diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima Pelayanan Publik yang diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen nonperizinan.

Pasal 22

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf b meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Penyelenggara.

Pasal 23

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf c meliputi penyediaan jasa publik oleh Penyelenggara.

Pasal 24

Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 sampai dengan Pasal 23 diselenggarakan oleh:

- a. PD;
- b. Pemerintah Desa/Nagari; dan/atau
- c. BUMD.

Bagian Kedua
Pola Pelayanan Publik

Pasal 25

Pola penyelenggaraan Pelayanan publik meliputi:

- l. fungsional;
- m. terpusat; dan
- n. terpadu.

Pasal 26

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan pola fungsional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf a, meliputi Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.

Pasal 27

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan pola terpusat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf b, meliputi Pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 28

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan pola terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf c 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 dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. keterpaduan;
 - b. ekonomis;
 - c. koordinasi;
 - d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
 - e. akuntabilitas; dan
 - f. aksesibilitas.
- (3) Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:
 - a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
 - b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
 - c. memperpendek proses Pelayanan Publik;

- d. mewujudkan proses Pelayanan Publik yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pasal 29

Pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dapat dilaksanakan melalui:

- a. pelayanan terpadu satu atap; dan/atau
- b. pelayanan terpadu satu pintu.

Pasal 30

Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 31

- (1) Pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf a meliputi Pelayanan Publik yang diselenggarakan dalam 1 (satu) tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
- (2) Pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf b meliputi Pelayanan Publik yang diselenggarakan pada 1 (satu) tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui 1 (satu) pintu.

BAB IV

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 32

Penyelenggara wajib menyusun Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Pasal 33

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait yang

dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

- (2) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - 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.
- (3) 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 34

Keikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 bertujuan untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Pasal 35

Standar Pelayanan paling sedikit memuat mengenai:

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

n. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 36

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.

Pasal 37

- (1) Rancangan Standar Pelayanan wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Kemampuan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
 - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
 - b. Pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
 - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (3) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

Pasal 38

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (1) wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada masyarakat dan pihak terkait paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
- (2) Masyarakat dan pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- (3) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat

- (2) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat dan pihak terkait.
- (4) Rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan.

Pasal 39

Penyelenggara dan masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

Pasal 41

- (1) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.

Pasal 42

- (1) Penyelenggara yang tidak menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dikenakan sanksi administratif berupa :
- a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis;
 - c. pembebasan dari jabatan; dan
 - d. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan

Pasal 43

- (1) Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas pada tempat yang mudah dilihat oleh masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

Pasal 44

Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 memuat:

- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan peraturan perundang-undangan; dan
- b. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 45

- (1) Penyelenggara yang tidak menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan dikenakan sanksi administratif berupa :
 - b. teguran lisan;
 - c. teguran tertulis;
 - d. pembebasan dari jabatan; dan
 - e. pengurangan anggaran kegiatan Penyelenggara pada tahun berikutnya.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB V
INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 46

Penyelenggara mengembangkan Inovasi Pelayanan Publik dengan melibatkan masyarakat untuk percepatan penyelenggaraan, meningkatkan kualitas dan optimalisasi Pelayanan Publik.

Pasal 47

Inovasi pelayanan publik memiliki kriteria :

- a. memiliki kebaruan dengan memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik;
- b. memperlihatkan capaian yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan;
- c. dapat ditransfer, dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya;
- d. dapat terus dipertahankan dengan adanya dukungan program dan anggaran serta tugas dan fungsi.

Pasal 48

Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 dan Pasal 46, dilakukan dengan mengacu pada prinsip:

- a. peningkatan efisiensi;
- b. perbaikan efektifitas;
- c. perbaikan kualitas pelayanan;
- d. menghindari terjadinya konflik kepentingan;
- e. berorientasi pada kepentingan umum; dan
- f. memenuhi nilai-nilai kepatutan dan kearifan lokal untuk kepentingan perbaikan Pelayanan Publik.

Pasal 49

Inovasi Pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. kompetisi inovasi;
- b. peningkatan kapasitas;
- c. pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi; dan
- d. pembinaan yang berkelanjutan.

Pasal 50

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 dan Pasal 49 diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VI

SISTIM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 51

- (1) Penyelenggara melaksanakan pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Publik yang meliputi:
 - a. Sistem Informasi elektronik; dan/atau
 - b. Sistem Informasi nonelektronik.
- (2) Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. Standar pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Pasal 52

- (1) Profil Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (2) huruf a, meliputi:
 - a. nama;
 - b. penanggung jawab;
 - c. pelaksana;
 - d. struktur organisasi;
 - e. anggaran penyelenggaraan;
 - f. alamat pengaduan;
 - g. nomor telepon; dan
 - h. surat elektronik (*email*).
- (2) Profil Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (2) huruf b memuat identitas Pelaksana yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan.

- (3) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (2) huruf e memuat alur proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.
- (4) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (2) huruf f merupakan hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri atau bersama dengan pihak lain dan/atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara.

Pasal 53

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 dan Pasal 52 secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Penyelenggara yang tidak menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi administratif berupa penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Pasal 54

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau non elektronik dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan

BAB VII

SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 55

- (1) Penyelenggara menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kewenangan, kondisi Penyelenggara dan kemampuan keuangan Daerah.
- (2) Penyelenggara mengelola sarana dan prasarana Pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, berkesinambungan dan bertanggung jawab.

Pasal 56

- (1) Dalam rangka memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, Penyelenggara menerima laporan dari Pelaksana mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan prasarana.

- (2) Terhadap laporan mengenai kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana serta melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 57

- (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 wajib dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang pengumuman melalui media dan di tempat penyelenggaraan pelayanan yang diketahui oleh masyarakat.

Pasal 58

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.
- (2) Penyelenggara yang 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi administratif berupa pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

Pasal 59

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh yang tidak berhak.

BAB VIII

BIAYA/TARIF PELAYANAN PUBLIK

Pasal 60

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan tanggungjawab Penyelenggara Pelayanan Publik dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif yang merupakan tanggungjawab Penyelenggara dibebankan kepada Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif selain yang dibebankan kepada Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.

Pasal 61

- (1) Penentuan biaya/tarif yang dituangkan dalam Standar Pelayanan ditetapkan setelah mendapatkan persetujuan DPRD dengan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal pemberlakuan biaya/tarif pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum mendapatkan persetujuan DPRD, dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku
- (3) Biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri dikecualikan dari ketentuan ayat (1) dan ayat (2).

BAB IX

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 62

Evaluasi kinerja Pelayanan Publik dilakukan dalam rangka memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

Pasal 63

- (1) Evaluasi kinerja Pelayanan Publik dilaksanakan oleh Penyelenggara berdasarkan indikator yang jelas dan terukur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Evaluasi kinerja Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara berkala sebanyak 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Hasil evaluasi kinerja Pelayanan Publik menjadi dasar perbaikan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 64

Evaluasi kinerja Pelayanan Publik dilakukan terhadap:

- a. sistem, mekanisme dan prosedur penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. sarana dan prasarana Pelayanan Publik;
- c. kompetensi sumber daya manusia Pelaksana;
- d. sistem informasi Pelayanan Publik;
- e. penanganan pengaduan masyarakat; dan
- f. produktivitas dalam pencapaian target pelayanan.

BAB X

PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 65

Pengawasan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. pengawasan internal; dan
- b. pengawasan eksternal.

Pasal 66

Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 huruf a dilakukan secara berkala dan berkelanjutan, melalui:

- a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 67

Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 huruf b dilakukan melalui:

- a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan Pelayanan publik;
- b. pengawasan oleh DPRD; dan
- c. pengawasan yang dilaksanakan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

BAB XI

PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 68

- (1) Masyarakat berhak menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) 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 69

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik, wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Pelayanan Publik wajib :
 - a. menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
 - b. menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik; dan
 - c. menugaskan Pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, Penyelenggara Pelayanan Publik mengintegrasikan dengan aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pasal 70

- (1) Pemerintah Daerah mempunyai pengelola pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa struktur organisasi sendiri atau fungsi yang melekat pada struktur organisasi yang ada.
- (3) Fungsi pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi fungsi koordinasi dan operasional pengelolaan pengaduan.

Pasal 71

Pengelola pengaduan SP4N-LAPOR! berkewajiban:

- a. menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual ke dalam sistem SP4N-LAPOR!;
- b. melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
- c. meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan;
- d. menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan; dan
- e. dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

Pasal 72

Pengelola pengaduan SP4N-LAPOR! dilarang:

- a. menghentikan proses pengaduan;
- b. menyebarkan identitas pengadu;
- c. menyebarkan informasi dan dokumen; dan
- d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.

Pasal 73

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 dapat disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau pengelola pengaduan dengan cara:

- a. tatap muka;
- b. pusat layanan telepon (*call center*);
- c. surat atau surat elektronik (*email*);

- d. layanan pesan singkat (*sms*);
- e. media sosial;
- f. laman (*website*); atau
- g. aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Pasal 74

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73 disampaikan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari setelah masyarakat menerima Pelayanan Publik.

Pasal 75

- (1) Pengaduan yang diterima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 74 wajib ditindaklanjuti oleh pengelola pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari sejak pengaduan diterima.
- (2) Tindaklanjut atas pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat mengenai:
 - a. penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadukan; dan
 - b. tindakan, keputusan atau saran sebagai rekomendasi kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan.

Pasal 76

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 sampai dengan Pasal 75 diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XII

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 77

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk berperan serta dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama dalam rangka:
 - a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
 - b. penyusunan Standar Pelayanan;
 - c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - d. pemberian penghargaan.

Pasal 78

Masyarakat berhak:

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. mengawasi penerapan Standar Pelayanan dan memberitahukan kepada Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- c. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan; dan
- d. mendapat tindaklanjut terhadap pengaduan yang diajukan;

Pasal 79

Masyarakat berkewajiban:

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

BAB XIII PENDANAAN

Pasal 80

- (1) Pendanaan untuk penyelenggaraan Pelayanan publik pada PD dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah.
- (2) Pendanaan untuk penyelenggaraan Pelayanan publik pada Pemerintahan Desa/Nagari dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Desa/Nagari.
- (3) Pendanaan untuk penyelenggaraan Pelayanan publik pada BUMD dibebankan pada anggaran BUMD yang bersangkutan.

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 81

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Nomor 51 Tahun 2015 (Berita Daerah Kabupaten Sijunjung Tahun 2015 Nomor 52) tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sijunjung dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 82

Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 83

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Muaro Sijunjung
pada tanggal 15 September 2021
BUPATI SIJUNJUNG,

ttd

BENNY DWIFA YUSWIR

Diundangkan di Muaro Sijunjung
pada tanggal 15 September 2021
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SIJUNJUNG,

ttd

ZEFNIHAN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SIJUNJUNG TAHUN 2021 NOMOR
NOMOR REGISTRASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIJUNJUNG
PROVINSI SUMATERA BARAT 4/62/2021

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

MISWITA MR



PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIJUNJUNG
NOMOR TAHUN 2021
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan publik diberikan dalam rangka pemenuhan hak masyarakat atas barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemerintah Daerah berkewajiban untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan kewenangannya. Pelaksanaan penyelenggaraan publik oleh Pemerintah Daerah harus selaras dengan penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Prinsip tersebut menuntut terwujudnya suatu sistem pelayanan publik yang informatif, akuntabel, serta responsif terhadap kepentingan warga masyarakat, terutama di tingkat daerah.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan penuh keterbukaan yakni dengan adanya standar pelayanan yang dapat diketahui oleh masyarakat secara mudah, yang didukung oleh adanya janji/komitmen dari penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan publik, dalam bentuk adanya maklumat pelayanan. Keberadaan standar pelayanan dan maklumat pelayanan selama ini menjadi suatu hal yang tidak menjadi perhatian serius oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga banyak yang tidak dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik.

Saat ini, Pemerintah Kabupaten Sijunjung belum memiliki dasar pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk Peraturan Daerah, yang menjadi dasar aturan pelaksanaan di tingkat kabupaten, hanya baru pada tahapan Peraturan Bupati. Pada hakikatnya Pemerintah Kabupaten Sijunjung dituntut untuk harus terus berbenah diri dalam hal meningkatkan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana untuk peningkatan pelayanan publik. Oleh sebab itu, pembenahan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang selaras dengan pembentukan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

di tingkat Kabupaten Sijunjung menjadi penting untuk menguatkan manajemen pelayanan publik.

Pentingnya Peraturan Daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik ditingkat Kabupaten Sijunjung ini adalah ditujukan dalam rangka pembentukan pelayanan publik yang diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan, yakni: terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini meliputi organ sebagai pembina, penanggung jawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik, pengaturan mengenai bentuk dan pola pelayanan publik, pengaturan mengenai pentingnya standar pelayanan dan maklumat pelayanan, inovasi pelayanan publik, sistem informasi pelayanan, pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, pengaturan mengenai evaluasi pelayanan publik yang perlu dilakukan secara periodik, pengaduan pelayanan publik, peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

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
Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri” adalah bagi aparatur sipil negara merupakan kehilangan statusnya sebagai aparatur sipil negara, bagi pelaksana di luar aparatur sipil negara pengenaan sanksi disamakan dengan aparatur sipil negara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 43

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “dipublikasikan secara jelas dan luas pada tempat yang mudah dilihat oleh masyarakat” merupakan penginformasian melalui berbagai media antara lain melalui papan pengumuman, brosur, leaflet, dan media informasi lainnya yang mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses oleh masyarakat.

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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri” adalah bagi aparatur sipil negara merupakan kehilangan statusnya sebagai aparatur sipil negara, bagi pelaksana di luar aparatur sipil negara pengenaan sanksi disamakan dengan aparatur sipil negara.

Pasal 59

Ayat (1)

Yang dimaksud pelayanan perlakuan khusus yaitu penyandang disabilitas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Cukup jelas.

Pasal 63

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “indikator” adalah ukuran atau alat penunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 64

Cukup jelas.

Pasal 65

Cukup jelas.

Pasal 66

Cukup jelas.

Pasal 67

Cukup jelas.

Pasal 68

Cukup jelas.

Pasal 69

Cukup jelas.

Pasal 70

Cukup jelas.

Pasal 71

Cukup jelas.

Pasal 72

Cukup jelas.

Pasal 73

Cukup jelas.

Pasal 74

Cukup jelas.

Pasal 75

Cukup jelas.

Pasal 76

Cukup jelas.

Pasal 77

Cukup jelas.

Pasal 78

Cukup jelas.

Pasal 79

Cukup jelas.

Pasal 80

Cukup jelas.

Pasal 81

Cukup jelas

Pasal 82

Cukup jelas

Pasal 83

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SIJUNJUNG NOMOR 3