



BUPATI BLORA  
PROVINSI JAWA TENGAH  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BLORA  
NOMOR 9 TAHUN 2019  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BLORA,

- Menimbang :
- a. bahwa dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik;
  - b. bahwa dalam rangka memberikan jaminan, kepastian dan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
  - c. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 344 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya Pelayanan Publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
  - d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan Publik serta mempertegas hak dan kewajiban setiap warga masyarakat, korporasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, diperlukan norma hukum yang memberi dasar pengaturan yang jelas;

- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara tanggal 8 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);
  3. 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);
  4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang *Ombudsman* Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
  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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
9. 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);
10. 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);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BLORA

dan

BUPATI BLORA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Blora.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Blora.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Blora.
5. 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.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
7. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
8. 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.
9. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.

10. 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.
11. 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.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
13. Komisi Pelayanan Publik adalah lembaga yang bersifat independen yang berfungsi menerima Pengaduan dan mengadakan verifikasi, pemeriksaan serta penyelesaian sengketa Pelayanan Publik.
14. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf *Braille*, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
15. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah yang selanjutnya disingkat IKM ukuran kepuasan Masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
16. Pengaduan adalah keluhan yang disampaikan penerima Pelayanan Publik kepada Penyelenggara akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan.
17. Pengadu adalah orang, kelompok orang, atau badan yang melakukan Pengaduan.
18. Pengelolaan Pengaduan adalah upaya tindak lanjut atas Pengaduan dalam rangka penyelesaian sengketa Pelayanan Publik.
19. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang Pelayanan Publik antara penerima Pelayanan Publik dengan Penyelenggara akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
20. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
21. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik.

22. Pelayanan Administratif adalah merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
23. *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, BUMD, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
24. Pihak Lain adalah pihak diluar instansi Pemerintah Daerah yang bekerja sama dengan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN DAN ASAS

#### Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan perkuatan komitmen antara Penyelenggara, Pelaksana dan Masyarakat dalam kegiatan Pelayanan Publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

#### Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk:

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

#### Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan asas:

- 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.

### BAB III RUANG LINGKUP

#### Pasal 5

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik mencakup urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah, baik urusan wajib maupun urusan pilihan.
- (2) Ruang lingkup Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. Pelayanan Barang Publik;
  - b. Pelayanan Jasa Publik; dan
  - c. Pelayanan Administratif.
- (3) Pelayanan Barang Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau 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 negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

- (4) Pelayanan Jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau 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 atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan Administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c meliputi:
- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah 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.

## BAB IV

### SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Pembina

#### Pasal 6

- (1) Bupati merupakan pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. melakukan pembinaan;
  - b. pengawasan; dan
  - c. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggungjawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki kewajiban melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur Jawa Tengah.

Bagian Kedua  
Penanggung Jawab

Pasal 7

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh pembina.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. mengoordinasikan pelaksanaan kebijakan Pelayanan Publik;
  - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - d. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga  
Organisasi Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi:
  - a. Institusi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah; dan
  - b. BUMD.
- (2) Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud ayat (1) menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Penyelenggara.
- (3) Penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (4) Pembina, penanggung jawab, Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## Pasal 9

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil dengan memperhatikan prinsip-prinsip Pelayanan Publik dan tanggung jawab berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman diatur dengan peraturan internal Penyelenggara.

## Bagian Keempat

### Hubungan Antar Penyelenggara

## Pasal 10

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

## Bagian Kelima

### Kerjasama Penyelenggara Pelayanan Publik

## Pasal 11

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat melakukan kerjasama dengan Pihak Lain dalam bentuk penyerahan sebagian Pelayanan Publik.

- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk peningkatan Pelayanan Publik dan tidak boleh menambah beban bagi Masyarakat, memperpanjang waktu serta mempersulit akses Pelayanan Publik.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan:
  - a. Pihak Lain wajib berbadan hukum Indonesia;
  - b. perjanjian kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
  - c. Penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kerjasama kepada Masyarakat;
  - d. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - e. informasi tentang identitas Pihak Lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan
  - f. Penyelenggara dan Pihak Lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan Masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat *short message service* (sms), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak Pengaduan.
- (4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan Pihak Lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.

## BAB V

### HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

#### Bagian Kesatu

#### Hak, Kewajiban, dan Larangan Penyelenggara

#### Pasal 12

- (1) Penyelenggara berhak:
  - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat Pihak Lain yang bukan tugasnya;
  - b. melakukan kerja sama;
  - c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - d. melakukan pembelaan terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

- (2) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

### Pasal 13

Penyelenggara wajib:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan Pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan ;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. bertanggung jawab dalam Pengelolaan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
- j. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan;
- k. 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;
- l. melakukan pengelolaan Pengaduan dari penerima layanan sesuai dengan prosedur; dan/atau
- m. memberi petunjuk dan informasi kepada Masyarakat tentang prosedur, tempat, waktu penyelesaian, besar biaya retribusi atau pajak.

### Pasal 14

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan izin kepada pihak tertentu untuk menggunakan sarana dan prasarana atau fasilitas Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana dan prasarana atau fasilitas Pelayanan Publik tersebut tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

- (2) Pengalihan dan/atau pengubahan fungsi peruntukan setiap sarana dan prasarana atau fasilitas Pelayanan Publik yang sebelumnya menurut ketentuan peraturan perundang-undangan merupakan sarana dan prasarana atau fasilitas Pelayanan Publik, dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kedua

### Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

#### Pasal 15

- (1) Pelaksana berhak:
- mendapatkan perlindungan dan pembelaan dari Penyelenggara terhadap Pengaduan dan tuntutan sampai ada putusan hukum tetap;
  - mendapatkan rehabilitasi dalam hal Pengaduan tidak terbukti;
  - menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - melakukan konsultasi dengan pimpinan Penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.
- (2) Setiap Pelaksana Pelayanan Publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

#### Pasal 16

Pelaksana wajib:

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

## Pasal 17

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris, badan pengawas dan/atau pengurus organisasi usaha, bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali atas izin pimpinan Penyelenggara;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan pimpinan Penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. menjanjikan, mempromosikan dan melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan; dan
- g. memungut dan/ atau menerima imbalan atas layanan yang diberikan diluar ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Ketiga

### Hak, Kewajiban dan Larangan Masyarakat

## Pasal 18

(1) Masyarakat berhak:

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan Pelayanan Publik serta sesuai Standar Pelayanan Publik yang telah ditentukan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, tata cara, prosedur dalam Pelayanan Publik dan sistem perencanaan dan pembangunan Daerah;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan Publik;
- d. memberikan saran untuk perbaikan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara;
- e. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- f. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai Standar Pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- g. menyampaikan Pengaduan kepada Penyelenggara dan/atau Komisi Pelayanan Publik untuk mendapatkan penyelesaian, apabila terjadi penyimpangan Standar Pelayanan publik dan/atau tidak memperbaiki pelayanan;
- h. mendapatkan tanggapan dan penyelesaian atas Pengaduan yang diajukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i. mendapatkan advokasi dan perlindungan, dalam upaya penyelesaian Sengketa Pelayanan publik;
- j. mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik dan penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik;

- k. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
  - l. memberitahukan kepada Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan; dan
  - m. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dalam Standar Pelayanan.
- (2) Mekanisme penyampaian hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

#### Pasal 19

Masyarakat wajib:

- a. mentaati tata cara, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik;
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana Pelayanan Publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### Pasal 20

Masyarakat dilarang:

- a. memaksa, menekan dan/atau mengancam baik fisik maupun psikis terhadap Pelaksana;
- b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau yang bukan haknya dalam berhubungan dengan Pelaksana;
- c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap Pelaksana dalam melaksanakan tugasnya;
- d. menggunakan media publik atas terjadinya penyimpangan terhadap pelayanan ketika pengaduan masih dalam proses penyelesaian; dan
- e. melakukan hal-hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada Pelaksana.

### BAB VI

#### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### Pasal 21

Prinsip penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:

- a. kesederhanaan prosedur;

- b. kejelasan;
- c. kepastian dan ketepatan waktu;
- d. akurasi;
- e. kemudahan akses;
- f. kejujuran;
- g. kecermatan;
- h. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan;
- i. keamanan dan kenyamanan; dan
- j. kesadaran sebagai pelayan.

## Bagian Kedua

### Pelayanan Terpadu

#### Pasal 22

- (1) Dalam rangka efisiensi penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap pemberian pelayanan yang meliputi berbagai jenis pelayanan dapat dilakukan melalui pelayanan terpadu.
- (2) Untuk memberikan pelayanan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu diselenggarakan melalui pelayanan terpadu pada satu atap.
- (3) Untuk memberikan pelayanan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan dan memiliki keterkaitan proses diselenggarakan melalui pelayanan terpadu satu pintu.
- (4) Pelaksanaan pelayanan terpadu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Ketiga

### Standar Pelayanan

#### Pasal 23

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Dalam melaksanakan penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan perwakilan dari Masyarakat dan pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 24

- (1) Standar Pelayanan disusun oleh Penyelenggara sesuai dengan jenis dan sifat Pelayanan Publik yang paling sedikit 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 Pelaksana yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
  - n. evaluasi kinerja Pelaksana.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman penyusunan Standar Pelayanan publik diatur dalam Peraturan Bupati.

## Pasal 25

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

### Bagian Keempat

### Pelayanan Khusus

## Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
  - a. penyandang disabilitas;
  - b. lanjut usia;
  - c. wanita hamil;
  - d. anak-anak; dan
  - e. korban bencana.

- (3) Sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

## Bagian Kelima

### Koordinasi

#### Pasal 27

- (1) Bupati melakukan koordinasi dengan Penyelenggara Pelayanan Publik Badan Usaha Milik Negara dan instansi vertikal pemerintah yang berkedudukan di Daerah untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.
- (2) Dalam rangka koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dibentuk struktur oleh lembaga yang mengatur hubungan tersebut.

## Bagian Keenam

### Maklumat Pelayanan

#### Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

## Bagian Ketujuh

### Sistem Informasi Pelayanan Publik

#### Pasal 29

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diselenggarakan sistem informasi Pelayanan Publik.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari Penyelenggara pada setiap tingkatan.

- (3) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik paling sedikit meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. Standar Pelayanan;
  - d. Maklumat Pelayanan;
  - e. pengelolaan Pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada Masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

## Bagian Kedelapan

### Pengelolaan Sarana dan Prasarana

#### Pasal 30

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana mengelola sarana dan prasarana Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggara dan Pelaksana memberikan laporan kepada penanggungjawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.

## BAB VII

### PERILAKU DAN ETIKA PELAKSANA DALAM PELAYANAN

#### Pasal 31

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-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Penyelenggara;
- i. merahasiakan 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. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan Masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepentingan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

## BAB VIII

### PENGAWASAN DAN EVALUASI

#### Pasal 32

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
  - a. atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi; dan
  - b. pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
  - a. Masyarakat berupa laporan atau Pengaduan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. Komisi Pelayanan Publik;
  - c. DPRD; dan
  - d. *Ombudsman*.

#### Pasal 33

- (1) Evaluasi Pelayanan Publik oleh Penyelenggara dilakukan dengan mendasarkan pada IKM.
- (2) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan Masyarakat.
- (3) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dan diolah oleh Penyelenggara melalui survei kepada Masyarakat secara periodik berdasarkan Standar Pelayanan.

- (4) Unsur IKM paling sedikit meliputi:
  - a. ketepatan waktu pelayanan;
  - b. kemudahan pelayanan;
  - c. kenyamanan, dan keamanan pelayanan; dan
  - d. kepastian biaya.
- (5) Hasil evaluasi kinerja bulanan dan tahunan yang didasarkan pada IKM wajib dilaporkan kepada Bupati melalui pejabat yang ditunjuk.
- (6) Ketentuan mengenai jenis dan sifat Pelayanan Publik yang diselenggarakan menurut tata cara yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan mengacu pada IKM, diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

## BAB IX PEMBIAYAAN

### Pasal 34

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dan/atau Masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja Daerah apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya 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 (3) ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
- (5) Penentuan biaya Pelayanan Publik bagi Penyelenggara Pelayanan Publik yang menerapkan pola Pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah ditetapkan dalam Peraturan Bupati.

### Pasal 35

- (1) Biaya Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah harus ditetapkan dengan persetujuan DPRD, kecuali instansi yang sudah menerapkan sistem Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh Masyarakat.

- (2) Biaya Pelayanan Publik yang diselenggarakan BUMD harus ditetapkan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh Masyarakat.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah tidak diperbolehkan mengubah biaya Pelayanan Publik.

#### Pasal 36

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Penyelenggara dilarang menggunakan alokasi anggaran bagi Pelayanan Publik untuk membiayai kegiatan di luar penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### BAB X

#### PENGADUAN

#### Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana Pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola Pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi *Ombudsman* dan DPRD.
- (3) Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola Pengaduan serta sarana Pengaduan yang disediakan.

#### Pasal 38

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme Pengelolaan Pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.
- (3) Materi Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit 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.

## BAB XI

### PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Bagian Kesatu

##### Umum

#### Pasal 39

- (1) Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk:
  - a. kerjasama;
  - b. pemenuhan hak Masyarakat; dan
  - c. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

#### Bagian Kedua

##### Kerjasama

#### Pasal 40

- Kerjasama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) huruf a diwujudkan melalui pemenuhan kewajiban oleh Masyarakat dalam bentuk:
- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
  - b. menjaga terpeliharanya sarana, parasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik; dan
  - c. berperan serta secara aktif terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## BAB XII SANKSI ADMINISTRATIF

### Pasal 41

- (1) Dalam hal Penyelenggara melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud pada Pasal 9, Pasal 11 ayat (3) huruf f, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 23, Pasal 25, Pasal 26 ayat (1), Pasal 28 ayat (1), Pasal 29 ayat (3) dan ayat (4), Pasal 36 ayat (2), Pasal 37, dan Pasal 38 ayat (1) dikenai sanksi administratif.
- (2) Dalam hal Pelaksana melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud pada Pasal 16, Pasal 17, dan Pasal 31 dikenai sanksi administratif.
- (3) Dalam hal Masyarakat melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud pada Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 25 dikenai sanksi administratif.
- (4) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dapat berupa:
  - a. teguran lisan;
  - b. teguran tertulis; dan/atau
  - c. sanksi administratif lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dalam Peraturan Bupati.

## BAB XIII KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 42

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua ketentuan peraturan pelaksanaan terkait Pelayanan Publik yang sudah ada masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini.

## BAB XIV KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 43

Peraturan Bupati sebagai peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 44

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Blora  
pada tanggal 25 Oktober 2019

BUPATI BLORA,

Cap Ttd.

DJOKO NUGROHO

Diundangkan di Blora  
pada tanggal 25 Oktober 2019

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BLORA,

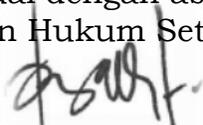
Cap Ttd.

KOMANG GEDE IRAWADI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BLORA TAHUN 2019 NOMOR 9

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN BLORA PROVINSI JAWA  
TENGAH: (9-324/2019)

Sesuai dengan aslinya  
Kepala Bagian Hukum Setda Kab. Blora



**BONDAN ARSIYANTI, SH, M.Si.**

NIP. 19760905 199903 2 004

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BLORA  
NOMOR 9 TAHUN 2019  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Dalam era otonomi, pemerintahan daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Hal ini dilakukan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan Masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta Masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, dan keadilan.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan Masyarakat. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan dalam era globalisasi memerlukan sistem pelayanan Publik yang berkualitas, sederhana, murah dan cepat serta menjamin kepastian hukum yang dikelola sesuai prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan Masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan Publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga Masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pemerintah sebagai Penyelenggara utama Pelayanan Publik berkewajiban untuk memberikan Pelayanan Publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan demokratis. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Pemerintah Kabupaten Blora berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik yang merupakan hak dan kebutuhan setiap warga Masyarakat dan penduduk melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil atas pelayanan barang Publik, jasa Publik, dan administratif. Penyelenggaraan Pelayanan Publik tersebut dewasa ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan Masyarakat, untuk itu diperlukan peningkatan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan Masyarakat.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin Pelayanan Publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap Masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu ada pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka perlu diatur hak dan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik dan Masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Peraturan Daerah ini merupakan salah satu dasar yang kuat bagi Masyarakat untuk berpartisipasi dan merupakan landasan bagi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang *baik (Good Governance)*. Dengan terbentuknya aturan yang jelas mengenai Pelayanan Publik akan memudahkan kontrol Masyarakat sebagai bentuk partisipasi Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memperbaiki kinerjanya.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

Cukup jelas.

### Pasal 4

#### Huruf a

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Peningkatan peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan Masyarakat.

Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan.

Huruf l

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

## Pasal 5

### Ayat (1)

Cukup jelas.

### Ayat (2)

Cukup jelas.

### Ayat (3)

#### Huruf a

Barang Publik yang disediakan oleh instansi Pemerintah Daerah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut.

#### Huruf b

Barang Publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan BUMD yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan Publik (*public service obligation*), sebagai contoh yaitu air bersih hasil Pengelolaan perusahaan daerah air minum.

#### Huruf c

Misi negara dan/atau daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. kebijakan menugaskan PT (Persero) Pertamina dalam menyalurkan bahan bakar minyak jenis premium dengan harga yang sama untuk eceran di seluruh Indonesia;
2. kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi;
3. kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam industri);
4. kebijakan menjamin harga jual gabah di tingkat petani melalui penetapan harga pembelian gabah yang dibeli oleh Perum Badan Usaha Logistik;

5. kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, Pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan Masyarakat tertentu; dan
6. kebijakan pengadaan tabung gas tiga kilo gram untuk kelompok Masyarakat tertentu dalam rangka konversi minyak tanah ke gas.

Ayat (4)

Huruf a

Jasa Publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, dan sekolah menengah atas serta pendidikan non formal), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), dan pelayanan pasar.

Huruf b

Jasa Publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh BUMD yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik (*public service obligation*), sebagai contoh: jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi negara dan/atau daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. jasa pelayanan kesehatan bagi Masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta;
2. jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional;
3. jasa pelayanan angkutan bus antarkota atau dalam kota, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah;
4. jasa pelayanan angkutan udara kelas ekonomi, tarif batas atasnya ditetapkan oleh pemerintah;
5. jasa pendirian panti-panti sosial; dan
6. jasa pelayanan keamanan.

Ayat (5)

Huruf a

Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Huruf b

Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, Pengelolaan kawasan industri, dan Pengelolaan kegiatan sosial.

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

Ayat (1)

Alokasi anggaran pelayanan Publik dari Pemerintah Daerah disesuaikan dengan anggaran yang tersedia.

Ayat (2)

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.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BLORA NOMOR 9