



BUPATI KLATEN
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KLATEN
NOMOR 14 TAHUN 2018
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KLATEN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan Masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik, untuk itu perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. bahwa untuk memberikan arah, landasan, dan kepastian hukum dalam pemberian Pelayanan Publik oleh aparatur Pemerintah Daerah, maka diperlukan pengaturan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Daerah-

- daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
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 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 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);
 7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
11. 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);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
13. 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);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten (Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klaten Nomor 138);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KLATEN

dan

BUPATI KLATEN

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 Klaten.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Tengah.
4. Bupati adalah Bupati Klaten.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kabupaten Klaten.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
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 setiap institusi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, korporasi, serta badan hukum lain yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah semata-mata untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
9. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, Korporasi, dan badan hukum lain yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Standar pelayanan adalah 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.
13. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
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 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.
16. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, selanjutnya disebut APBN, adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan negara yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat.
17. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, selanjutnya disebut APBD, adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
18. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk

memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik daerah.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah ini adalah:

- 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.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;

- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi bidang pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, kebencanaan dan sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a, meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN, APBD Provinsi dan/atau APBD Kabupaten; dan
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

Pasal 7

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b, meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah dan BUMD, Pemerintah Desa, serta badan hukum lain yang dibentuk oleh Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD Kabupaten; dan
- b. penyediaan jasa publik oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.

Pasal 8

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c, meliputi :

- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;
- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan, serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III

PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB, PENYELENGGARA DAN ORGANISASI PENYELENGGARA, SERTA PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan Publik

Pasal 9

- (1) Bupati berkedudukan sebagai Pembina penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.

- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada DPRD dan Gubernur.

Pasal 10

- (1) Penanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas:
- a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik kepada pembina.

Bagian Kedua

Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara

Pasal 11

Penyelenggara pelayanan publik di Daerah terdiri atas :

- a. Pemerintah Daerah;
- b. Pemerintah Desa; dan
- c. badan hukum lain yang dibentuk oleh Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan yang menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Pasal 12

Organisasi penyelenggara pelayanan publik di Daerah meliputi :

- a. Perangkat Daerah;
- b. BUMD;
- c. Kepala Desa dan Perangkat Desa;
- d. BUMDes; dan
- e. Lembaga yang dibentuk oleh Pemerintah/Pemerintah Propinsi/Pemerintah Kabupaten berdasarkan Undang-Undang untuk melaksanakan pelayanan publik tertentu.

Pasal 13

- (1) Organisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik, yang sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (2) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara dapat melaksanakan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui pelayanan terpadu satu pintu.
- (3) Pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang membidangi penanaman modal, pelayanan perizinan dan non perizinan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan system pelayanan terpadu satu pintu diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Pelaksana

Pasal 15

Pelaksana pelayanan publik terdiri atas :

- a. Kepala Perangkat Daerah beserta seluruh pejabat pengawas, administrator, pelaksana dan pejabat fungsional;

- b. Pimpinan BUMD beserta seluruh pejabat dan staf BUMD;
- c. Kepala Desa beserta seluruh Perangkat Desa;
- d. Pengurus BUMDes; dan
- e. Pimpinan badan hukum lainnya beserta seluruh pejabat dan staf.

Bagian Keempat

Evaluasi Kinerja Pelaksana

Pasal 16

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara 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 sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
- (4) Hasil evaluasi kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 17

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan seleksi dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara dapat memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh penyelenggara.

Bagian Kelima

Hubungan Antarpenyelenggara

Pasal 18

- (1) Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, dapat dilakukan kerjasama antarpenyelenggara.
- (2) Kerjasama antarpenyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Kerjasama antarpenyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bersifat koordinatif yang bertujuan untuk dapat segera menyelesaikan kegiatan yang sifatnya sederhana, cepat, dan tidak memerlukan biaya yang besar.

Pasal 19

- (1) 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.
- (2) Pada saat keadaan darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam

Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 20

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
 - a. perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;

- b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (sms), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), tidak menambah beban bagi masyarakat.
- (4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (5) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara

Pasal 21

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.

Pasal 22

Penyelenggara berkewajiban :

- 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. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara;
- 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 Kedua

Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 23

Pelaksana berkewajiban :

- 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 lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 24

Pelaksana dilarang :

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

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 25

Masyarakat berhak :

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara;
- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 26

Masyarakat berkewajiban :

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

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 27

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam melaksanakan pelayanan publik.
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait

langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Pasal 28

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian 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.

Bagian Kedua

Maklumat Pelayanan

Pasal 29

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Daerah membangun sistem informasi pelayanan publik yang lengkap dan terintegrasi.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari seluruh penyelenggara.
- (3) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, yang sekurang-kurangnya meliputi informasi sebagai berikut :
 - 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.

Pasal 31

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau nonelektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 32

- (1) Penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan, serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (4) Berdasarkan analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundangundangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 33

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.

Pasal 34

- (1) Saham penyelenggara yang berbentuk BUMD yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan BUMD atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik BUMD.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 35

- (1) Dalam hal akan dilakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, Penyelenggara 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai.
- (4) Pengumuman sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dilakukan dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (sms), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.

Pasal 36

Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35, dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kelima

Pelayanan Khusus

Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. penyandang cacat;
 - b. lanjut usia;
 - c. perempuan hamil;
 - d. anak; dan
 - e. korban bencana.
- (3) Pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. sarana dan prasarana khusus; dan/atau
 - b. prioritas pelayanan.

Pasal 38

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang berdasarkan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada

Masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.

- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, keterjangkauan masyarakat dan tidak diskriminatif.

Pasal 39

- (1) Penyelenggara yang akan menerapkan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 wajib melakukan kajian secara seksama untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat yang akan menggunakan Pelayanan Berjenjang.
- (2) Selain kajian untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mempertimbangkan:
 - a. kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, baik dari segi jumlah maupun kualitas atau kompetensi;
 - b. ketersediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas penunjang;
 - c. kesiapan biaya atau anggaran pendukung; dan
 - d. kemampuan menata dan mengelola untuk mengamankan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.

Pasal 40

- (1) Proporsi akses dalam penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud Pasal 38 ayat (1) ditetapkan berdasarkan persentase.
- (2) Persentase penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling banyak 25% (dua puluh lima persen) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.
- (3) Persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan untuk masyarakat umum.
- (4) Penetapan persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan:
 - a. hasil kajian; dan

b. kesepakatan dengan Masyarakat pada saat pembahasan Standar Pelayanan.

Pasal 41

Dalam menetapkan besaran persentase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 wajib memperhatikan asas keadilan dalam penyediaan kelas pelayanan untuk menjamin penyediaan kelas pelayanan tetap proporsional.

Pasal 42

Kategori kelompok masyarakat yang menggunakan Pelayanan Berjenjang didasarkan pada:

- a. tingkat kemampuan ekonomi;
- b. kebutuhan; dan
- c. keanggotaan dalam suatu komunitas.

Bagian Keenam

Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 43

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik menjadi tanggung jawab Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibebankan kepada Pemerintah Daerah apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Pasal 44

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

Pasal 45

- (1) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh lembaga non Perangkat Daerah yang dibentuk oleh Bupati berdasarkan undang-undang, Pemerintah Daerah mengalokasikan anggaran yang memadai melalui APBD.
- (2) BUMD yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

Bagian Ketujuh

Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 46

Pelaksana dalam melaksanakan pelayanan publik harus bersikap dan berperilaku yang baik melalui tindakan sebagai berikut:

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

Bagian Kedelapan
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 47

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan, masyarakat dan/atau pihak/lembaga lain untuk kemajuan dan kelancaran pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 48

- (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) sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;

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

Bagian Kesembilan

Penilaian Kinerja

Pasal 49

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada setiap akhir semester dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
- (3) Hasil penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaporkan kepada Bupati sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik.
- (4) Ketentuan mengenai tata cara penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB VI

PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Hak Masyarakat

Pasal 50

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas;
- b. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. mendapat jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- f. memberitahukan kepada penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;

- g. mengadukan penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina; dan
- h. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.

Bagian Kedua

Peran Masyarakat

Pasal 51

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan pada saat dimulainya penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam menyusun kebijakan pelayanan publik dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 52

- (1) Untuk melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (2), masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (2) Lembaga pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus berbadan hukum Indonesia.
- (3) Lembaga pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat melakukan pengawasan terhadap penerapan dan pelaksanaan standar pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara.

Pasal 53

Ketentuan mengenai tata cara pengikutsertaan dan pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB VII
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengaduan

Pasal 54

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara.
- (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 55

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (1) dapat disampaikan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat :
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 56

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 ayat (1) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.

- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 57

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
- a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 58

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara pada Perangkat Daerah, BUMD, dan badan hukum lain yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah untuk melaksanakan pelayanan publik tertentu ditujukan kepada Bupati selaku pembina melalui Sekretaris Daerah selaku penanggung jawab.
- (3) Pengaduan terhadap penyelenggara pada Pemerintah Desa dan BUMDes ditujukan kepada Camat.

Bagian Kedua

Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara

Pasal 59

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

Pasal 60

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan tanggapan dan/atau menindaklanjuti atas pengaduan yang diterima.
- (3) Tanggapan atas pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan paling lambat 2x24 (dua kali duapuluh empat) jam sejak diterimanya pengaduan.

BAB VIII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu

Pembinaan

Pasal 61

- (1) Bupati melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan Perangkat Daerah dan BUMD, Pemerintah Desa dan BUMDes, serta badan hukum lain yang dibentuk oleh Bupati untuk melaksanakan pelayanan publik tertentu di Daerah.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui:
 - a. fasilitasi dan pendampingan penyusunan standar pelayanan;
 - b. pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan;
 - c. pemantauan penerapan standar pelayanan; dan
 - d. evaluasi dan penilaian kinerja penyelenggara.
- (3) Pelaksanaan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah.

Bagian Kedua

Pengawasan

Pasal 62

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan melalui :
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan melalui :
 - a. pengawasan oleh masyarakat yang dapat dilakukan dengan menyampaikan laporan atau pengaduan;
 - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. pengawasan oleh lembaga legislatif.

BAB IX

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 63

- (1) Pemerintah Desa wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib menyusun dan menerapkan standar pelayanan publik.
- (3) Standar Pelayanan Publik bagi Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 64

- (1) Untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63, Bupati membentuk Tim Fasilitasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik bagi Pemerintah Desa.

- (2) Tim Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bertugas memfasilitasi Pemerintah Desa dalam menyusun dan menerapkan standar pelayanan publik.

Pasal 65

- (1) Instansi Pemerintah/Pemerintah Propinsi, BUMN/ BUMD Propinsi, swasta dan Badan Hukum yang dibentuk oleh Pemerintah/Pemerintah Propinsi Untuk Menyelenggarakan Pelayanan Publik Di Daerah wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Daerah, Instansi Pemerintah/Pemerintah Propinsi, BUMN/BUMD Propinsi, swasta dan Badan Hukum yang dibentuk oleh Pemerintah/Pemerintah Propinsi untuk Menyelenggarakan Pelayanan Publik di Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib menyusun dan menerapkan standar pelayanan publik.

BAB X

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 66

- (1) Setiap penyelenggara dan pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a dan huruf b yang melanggar ketentuan Pasal 16, Pasal 17, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 24, Pasal 27 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 29, Pasal 30 ayat (3) dan ayat (4), Pasal 32 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 33, Pasal 36, Pasal 37, Pasal 45 ayat (3), Pasal 47, Pasal 48, Pasal 49, Pasal 57 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 59 ayat (1), Pasal 60 ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan dan mekanisme peraturan dibidang kepegawaian.
- (2) Setiap penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah desa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan dan mekanisme pada perturan perundang-undangan yang mengatur tentang desa.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan publik pada instansi pemerintah/pemerintah propinsi, BUMN/BUMD Propinsi, swasta dan badan hukum lain yang dibentuk oleh Pemerintah/Pemerintah Propinsi untuk Menyelenggarakan Pelayanan Publik di Daerah yang melanggar

ketentuan Pasal 65, dikenai sanksi sesuai dengan mekanisme peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XI
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 67

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan atau ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah wajib disesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 68

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Mengesahkan
Salinan/Foto copy Sesuai dengan Aslinya
a.n BUPATI KLATEN
SEKRETARIS DAERAH
u.b
KEPALA BAGIAN HUKUM
Cap
ttd
Luciana Rina Damayanti, SIP, MM
Pembina Tk. I
NIP. 19710724 199003 2 001

Ditetapkan di Klaten
pada tanggal 21 Agustus 2018
BUPATI KLATEN,
Cap
Ttd
SRI MULYANI

Diundangkan di Klaten
pada tanggal 21 Agustus 2018
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLATEN,
Cap

Ttd

JAKA SAWALDI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KLATEN TAHUN 2018 NOMOR 14
NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN KLATEN, PROVINSI JAWA
TENGAH : (14/2018)

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KLATEN
NOMOR 14 TAHUN 2018
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten 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.

Dalam rangka membangun kepercayaan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang dilakukan Pemerintah Daerah merupakan kegiatan yang senantiasa dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan setiap warga Masyarakat dan penduduk tentang peningkatan Pelayanan Publik. Pemerintah Daerah berupaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Masyarakat dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Pelaksanaan Pelayanan Publik kepada setiap warga Masyarakat dan penduduk di Daerah dilakukan dengan sistem pelayanan terpadu. Sistem ini pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh Masyarakat, karena pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib.

Dengan dibentuknya Peraturan Daerah Kabupaten Klaten tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik diharapkan Masyarakat di Daerah akan mendapatkan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas

dan tujuan serta sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah termuat dalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pembentukan Peraturan Daerah ini memiliki arti strategis dalam mewujudkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkualitas di Daerah.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Yang dimaksud dengan kepentingan umum adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan kepastian hukum adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam Penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan kesamaan hak adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

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

Huruf e

Yang dimaksud dengan profesionalisme adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan partisipatif adalah peningkatan peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan pelayanan dengan

memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan Masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan keterbukaan adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan akuntabilitas adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan ketepatan waktu adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup Jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Cukup jelas.

Pasal 63

Cukup jelas.

Pasal 64

Cukup jelas.

Pasal 65

Cukup jelas.

Pasal 66

Cukup jelas.

Pasal 67

Cukup jelas.

Pasal 68

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KLATEN NOMOR 179