



## **PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN**

---

### **PERATURAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN**

#### **NOMOR 9 TAHUN 2006**

#### **TENTANG**

#### **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **KABUPATEN SRAGEN**

#### **DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

#### **BUPATI SRAGEN**

- Menimbang : a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah merupakan perwujudan pelaksanaan kewenangan wajib baik yang berupa pelayanan administrasi, pelayanan barang maupun pelayanan jasa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya aparatur sebagai aset utama dalam pelaksanaan pembangunan daerah.
- b. bahwa untuk maksud tersebut di atas, perlu ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah ;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821) ;
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851) ;
4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3874) ;
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 31 tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134; Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150) ;

6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125; Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) ;
7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4384) ;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 54; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3952) ;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 11 Tahun 2003 tentang Pola Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Sragen (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2003 Nomor 24 Seri D Nomor 06).
11. Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 1 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sragen Nomor 11 Tahun 2003 tentang Pola Organisasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Sragen (Lembaran Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2006 Nomor 1)

**Dengan Persetujuan Bersama**

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SRAGEN**

**dan**

**BUPATI SRAGEN**

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PUBLIK KABUPATEN SRAGEN**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sragen;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sragen;

3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah disingkat DPRD, adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sragen;
4. Bupati adalah Bupati Sragen;
5. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan ;
6. Penyelenggara pelayanan publik adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah termasuk BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik ;
7. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan ;
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum ;
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan ;
10. Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

## **BAB II**

### **ASAS, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP**

#### **Bagian Pertama**

##### **Azas**

#### **Pasal 2**

Asas pelayanan publik :

1. **Transparansi :**  
Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas :**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional :**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pengguna pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif :**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak :**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban :**  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## **Bagian Kedua**

### **Tujuan**

#### **Pasal 3**

Tujuan Pelayanan Publik adalah:

1. memberi kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
2. menyediakan sistem pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di daerah.
3. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal.
4. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

## **Bagian Ketiga**

### **Ruang Lingkup**

#### **Pasal 4**

Ruang lingkup pelayanan publik :

1. **Pelayanan Administratif :**  
Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi dokumen kependudukan dan perizinan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang.

2. Pelayanan Barang :

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.

3. Pelayanan Jasa :

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

### **BAB III**

## **PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

### **Bagian Pertama**

#### **Penyelenggara Pelayanan Publik**

#### **Pasal 5**

Penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanannya harus mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi dan golongan.

### **Bagian Kedua**

#### **Larangan Pemberi Pelayanan Publik**

#### **Pasal 6**

Larangan pemberi pelayanan publik :

- a. melakukan perbuatan korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- b. Melaksanakan pelayanan dengan membeda-bedakan Suku, Agama, Ras dan Golongan.
- c. melakukan pelayanan di luar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
- d. memberikan informasi yang tidak benar.
- e. menghambat akses informasi kepada penerima pelayanan publik.

### **Bagian Ketiga**

#### **Pengelolaan Sumber Daya Manusia**

#### **Pasal 7**

- (1) Pengelolaan Sumber Daya Manusia penyelenggara pelayanan publik meliputi:
  - a. Pemahaman dengan baik dan benar visi dan misi pelayanan serta melaksanakannya dalam tugas sehari-hari;
  - b. Komitmen dan konsistensi terhadap visi dan misi pelayanan terus ditingkatkan;

- c. Menciptakan sistem yang mendukung peningkatan komitmen dan konsistensi visi, misi, dan tujuan pelayanan.
- (2) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya;
- (3) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati;

### **Bagian Keempat**

#### **Hubungan Antar Penyelenggara Pelayanan Publik**

##### **Pasal 8**

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien maka hubungan antar Penyelenggara Pelayanan Publik harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Ada komitmen dari pimpinan daerah dan pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah penyelenggaran Pelayanan Publik;
2. Nilai-nilai dasar pembentuk sikap dan perilaku positif dan produktif yang diterapkan, dapat dimengerti dan dipahami dengan baik antar penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Saling percaya antara pimpinan dan staf, bersikap terbuka dan bisa menerima perubahan kebijakan serta metode baru yang lebih efisien;
4. Budaya kerja harus terkait langsung dengan kepentingan pelaksanaan tugas, pekerjaan, dan masalah-masalah yang dihadapi bersama oleh institusi penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Ada tindak lanjut yang nyata atas hasil-hasil yang dicapai dan dilaksanakan secara teratur serta berkelanjutan.

## **BAB IV**

### **HAK DAN KEWAJIBAN PENERIMA DAN PEMBERI PELAYANAN PUBLIK**

#### **Bagian Pertama**

##### **Hak Penerima Pelayanan Publik**

##### **Pasal 9**

Penerima pelayanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan prima sesuai dengan asas-asas, tujuan maupun standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem mekanisme dan prosedur pelayanan publik.

- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik.
- d. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif.
- e. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian.
- g. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku.
- h. mengawasi penyelenggaraan pelayanan Publik dan penyelesaian sengketa pelayanan Publik.

## **Bagian Kedua**

### **Kewajiban Penerima Pelayanan Publik**

#### **Pasal 10**

Penerima pelayanan publik berkewajiban :

- a. mentaati mekanisme, prosedur, dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik.

## **Bagian Ketiga**

### **Kewajiban Pemberi Pelayanan Publik**

#### **Pasal 11**

(1) Kewajiban Pemberi Pelayanan Publik :

- a. mengundang penerima pelayanan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk merumuskan standar pelayanan dan melakukan pengawasan atas kinerja pelayanan publik;
- b. menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
- c. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai dengan mekanisme yang berlaku;
- d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati;
- e. memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditentukan.

- f. mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;
  - g. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  - h. melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab dan tidak melakukan perbuatan tercela, tanpa pamrih, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, maupun kelompok, dan tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun yang bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Ketentuan mengenai kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standart pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati.

## **BAB V**

### **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **Bagian Pertama**

#### **Pelayanan Publik**

#### **Pasal 12**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan; biaya pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **Bagian Kedua**

#### **Prinsip Pelayanan Publik**

#### **Pasal 13**

Prinsip pelayanan publik meliputi :

1. Kesederhanaan
 

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.



3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan cepat. Proses dan produk pelayanan publik harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, memberikan pelayanan dengan ikhlas, serta menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih,

**Bagian Ketiga**  
**Standar Pelayanan Publik**

**Pasal 14**

- (1) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.
- (3) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. **Prosedur Pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
  - b. **Waktu Penyelesaian**  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
  - c. **Biaya Pelayanan**  
Biaya / tarip pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
  - d. **Produk Pelayanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - e. **Sarana dan Prasarana**  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
  - f. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**  
Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## **Bagian Keempat Pola Pelayanan**

### **Pasal 15**

Pola pelayanan publik dilaksanakan secara :

1. Fungsional  
Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
2. Terpusat  
Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu  
Pola pelayanan terpadu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Gugus Tugas  
Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

## **Bagian Kelima Sistem Informasi**

### **Pasal 16**

Sistem informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik :

1. Setiap proses perumusan dan hasil kebijakan disampaikan informasinya secara aktif kepada masyarakat;
2. Kewajiban menyebarluaskan informasi sebagaimana dimaksud angka (1) dengan bahasa yang mudah dipahami, dan dengan cara yang mudah masyarakat mendapatkannya;
3. Dalam hal kontrak kerja atau kesepakatan yang dibuat oleh institusi penyelenggara pelayanan publik, unsur transparansi harus dicantumkan;
4. Apabila informasi telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan permintaan ataupun melalui mekanisme formal, maka informasi tersebut wajib dimasukkan dalam daftar informasi yang wajib tersedia setiap dibutuhkan;

5. Setiap institusi Penyelenggara Pelayanan Publik wajib membuat dan memiliki sistem penyediaan informasi yang cepat, tepat waktu, murah, dan sederhana.

#### **Pasal 17**

Pelayanan khusus adalah penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu khususnya pelayanan di bidang transportasi dan kesehatan.

#### **Pasal 18**

Penetapan besaran biaya pelayanan publik memperhatikan hal-hal :

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
2. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa;
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengujian;
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Bagian Keenam**

#### **Perilaku Pemberi Pelayanan Publik**

#### **Pasal 19**

Perilaku pemberi pelayanan publik dalam penyampaian layanan berdasarkan nilai-nilai dasar budaya kerja yang meliputi :

1. Komitmen dan konsistensi  
Memegang teguh dan berjanji melaksanakan tugas yang diemban, taat asas yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan;
2. Keikhlasan dan kejujuran  
Tidak mengharapkan imbalan atau balas jasa, dan berani mempertanggungjawabkan sesuatu yang diperbuat;
3. Integritas dan profesionalisme  
Mampu menyelaraskan diri dengan bidang tugas dan kompetensinya terhadap pelaksanaan tugas secara baik dan benar;
4. Kreativitas dan responsivitas  
Ide-ide inovatif yang dapat diaplikasikan pada bidang tugas dan peka terhadap perkembangan yang terjadi di luar lingkungan organisasi;
5. Keteguhan dan ketegasan  
Kuat dalam berpegang pada aturan dengan tindakan yang jelas dan tidak ragu-ragu;

6. Ketekunan dan kesabaran

Teliti dalam melaksanakan tugas dan tidak emosional;

7. Keadilan dan keterbukaan

Memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat dan tidak sembunyi-sembunyi dalam melaksanakan tugas dan tidak menimbulkan prasangka tidak baik.

## **Bagian Ketujuh Sistem Pengawasan**

### **Pasal 20**

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari :

1. Pengawasan Melekat :

Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Pengawasan Fungsional :

Pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Pengawasan Masyarakat :

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **Bagian Kedelapan Indeks Kepuasan Masyarakat**

### **Pasal 21**

- (1) Indeks kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.
- (2) Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.
- (4) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati.

**BAB VI**  
**PERAN SERTA MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN**  
**PIAGAM KESEPAKATAN PELAYANAN**

**Pasal 22**

- (1) Untuk menjamin pelayanan yang diberikan berorientasi pada tingkat pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan peran serta masyarakat dalam penyusunan piagam kesepakatan, dengan langkah-langkah sebagai berikut :
  - a. Penyelenggara pelayanan publik bersama-sama masyarakat yang akan memperoleh pelayanan publik membuat kesepakatan tingkat pelayanan yang dituangkan dalam suatu piagam kesepakatan bersama yang ditandatangani bersama;
  - b. Penyelenggara pelayanan publik menyediakan informasi tingkat pelayanan yang tertuang dalam piagam kesepakatan kepada masyarakat yang akan memperoleh pelayanan;
  - c. Penyelenggara pelayanan publik mengatur mekanisme keberatan dan atau menunjuk pejabat yang akan menangani keberatan jika pelayanan yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan kesepakatan;
  - d. Kesepakatan tingkat pelayanan ini harus diperbaharui minimal satu kali dalam satu tahun.
- (2) Ketentuan mengenai kesepakatan tingkat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

**BAB VII**  
**PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA**

**Bagian Pertama**  
**Pengaduan**

**Pasal 23**

- (1) Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Paling lama 5 (lima) hari setelah diterimanya pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik harus menindak lanjuti pengaduan tersebut.
- (3) Apabila penyelenggara pelayanan publik tidak menindaklanjuti pengaduan sebagaimana mestinya atau tidak menindak lanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka dapat dilakukan melalui jalur hukum.

## **Bagian Kedua**

### **Penyelesaian Sengketa**

#### **Pasal 24**

- (1) Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya.
- (2) Untuk menampung pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), unit penyelenggaraan pelayanan publik menyediakan loket, dan kotak pengaduan.
- (3) Pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan pengaduan pelayanan publik selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari setelah diterimanya pengaduan.
- (4) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
  - a. Prioritas penyelesaian pengaduan;
  - b. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
  - c. Prosedur penyelesaian pengaduan;
  - d. Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
  - e. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
  - f. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
  - g. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadu;
  - h. Dokumentasi penyelesaian pengaduan.
- (5) Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

## **BAB VIII**

### **KETENTUAN SANKSI**

#### **Pasal 25**

- (1) Pelanggaran yang dilakukan oleh pemberi pelayanan publik dikenakan sanksi administrasi ;
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. Peringatan lisan ;
  - b. Peringatan tertulis ;
  - c. Penundaan kenaikan pangkat ;
  - d. Penurunan pangkat ;
  - e. Mutasi jabatan ;
  - f. Pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu ;
  - g. Pemberhentian tidak dengan hormat.

- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB IX**  
**KETENTUAN PERALIHAN**

**Pasal 26**

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini dinyatakan tetap berlaku.

**BAB X**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 27**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya pada Lembaran Daerah Kabupaten Sragen.

Ditetapkan di Sragen  
pada tanggal 12 September 2006  
**BUPATI SRAGEN**

**UNTUNG WIYONO**

Diundangkan di Sragen  
pada tanggal 12 September 2006

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SRAGEN**

**KUSHARDJONO**

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN  
TAHUN 2006 NOMOR 9



**PENJELASAN**  
**PERATURAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN**  
**NOMOR 9 TAHUN 2006**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**  
**KABUPATEN SRAGEN**

**I. PENJELASAN UMUM**

1. Pelayanan Publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di Kabupaten Sragen secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayanan-pelayanan publik (*public services*) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru (*the new paradigm*) berubahnya birokrasi sebagai pangreh menjadi abdi alias pelayanan masyarakat.

Untuk itulah Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen secara jelas hendak meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik (*civil servants*) yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstalasi demikian secara yuridis lazimnya menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan-hubungan dinas publik. Pada tataran demikian pelayan publik terqualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat.

2. Kehendak kolektif untuk membangun pelayanan publik yang mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dengan tingkat profesionalitas tinggi tentunya mutlak diformulasikan dalam bentuk hukum peraturan daerah Kabupaten Sragen tentang Penyelenggaraan Publik di Kabupaten Sragen sebagai bagian dari peraturan perundang-undangan di negara hukum Republik Indonesia atas dasar Pasal 1 ayat 3 UUD 1945. Perangkat hukum dalam takaran ilmu hukum yang berupa peraturan perundang-undangan diagendakan untuk merealisasikan apa yang diinginkan pembentuknya. Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan mendefinisikan bahwa peraturan perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang dibentuk oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang dan mengikat secara umum. Dalam negara hukum (*rechtstaat*) penyusunan peraturan perundang-undangan merupakan

bagian dari aktivitas teknologi hukum dalam rangka memberikan rambu perilaku subyek hukum. Sebagai bagian dari pembentukan hukum peraturan daerah bermuatan "norma hukum" yang berorientasi pada kepentingan publik yang akan berfungsi memberikan "payung hukum" setiap aktivitas pelaku hukum untuk merealisasikan "cita-cita dasar pelayanan publik" yang hendak diaturnya.

Dengan demikian peraturan daerah ini secara praktis adalah produk dari kebijakan pembentuknya yang hendak menjadikan pelayanan publik yang benar-benar merakyat (demi rakyat). Secara filosofis peraturan daerah ini pun dibuat bukan untuk peraturan itu sendiri, tetapi juga masyarakat luas. Apalagi dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan telah ditentukan bahwa materi muatan peraturan perundang-undangan mengandung azas: pengayoman, kemanusiaan, kebangsaan, kekeluargaan, kenusantaraan, bhineka tunggal ika, keadilan, kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan, ketertiban dan kepastian hukum dan atau keseimbangan, keserasian, dan keselarasan.

3. Hal tersebut menandakan bahwa pembentukan peraturan daerah ini berupaya semaksimal mungkin untuk mendasarkan pada pemikiran dan argumentasi keilmuan maupun praktek hukum demi terbangunnya pelayanan publik yang berwawasan kerakyatan serta pemerintahan secara seimbang dalam bingkai negara kesatuan Republik Indonesia untuk penyelenggaraan pelayanan publik guna menciptakan masyarakat sejahtera, adil dan makmur, secara sosial, ekonomi, politik dan budaya serta pemberian otonomi yang luas kepada daerah sebagai prasyarat utamanya. Tujuan ini dapat dicapai melalui peningkatan pelayanan publik yang diatur dalam kebijakan daerah berupa peraturan hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih ditemukan banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat salah satu fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam prakteknya banyak menghadapi rintangan. Pelayanan publik harus berani mengubah paradigmanya dari mental pangreh menjadi pamong yaitu dari penguasa menjadi pelayan.

6. Suatu pemerintahan akan berjalan dengan baik apabila dikontrol oleh kekuatan-kekuatan politik atau organisasi massa. Namun, bila kekuatan-kekuatan politik dan organisasi massa tersebut kurang mampu menjalankan fungsi-fungsi artikulasi dan agregasi kepentingan masyarakat, apalagi bila tidak ditunjang dengan adanya proses pengambilan keputusan (*role making*) dan pengontrolan pelaksanaan keputusan yang baik, maka hal ini bisa mengakibatkan kekuasaan birokrasi menjadi semakin besar.

Bila kekuasaan birokrasi lebih besar, akan memungkinkan aparat birokrasi dapat dengan leluasa mengendalikan lingkungan luar birokrasi, sehingga dapat mengokohkan kedudukannya dalam tata organisasi pemerintahan negara. Oleh karena itu, perlu adanya alat pengendali bagi aparat birokrasi dalam menggunakan kekuasaannya yang tidak saja bersifat normatif dan legislatif. Alat pengendali ini antara lain berupa pembudayaan disiplin kerja dan pengawasan melekat, fungsionalisasi unit-unit kerja, revitalisasi pegawai dengan memberikan motivasi kerja yang memadai, pembenahan etika kerja, dan sebagainya, termasuk penerapan pengadilan tata usaha negara secara benar dan profesional.

7. Bagi para penyelenggara pemerintahan negara yang berkehendak menyatukan negara tindakan dan kebijaksanaan dengan tatanan nilai yang hidup dan berkembang di masyarakat, maka aparat birokrasi haruslah sensitif, responsif, dan akuntabel. Sensitivitas dan responsibilitas pada dasarnya merupakan wujud sikap tanggung jawab aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat. Sedangkan akuntabilitas atau tanggung gugat merupakan perwujudan tanggung jawab publik dan pelayanan publik. Dengan demikian, pada dasarnya pengertian tanggung gugat itu sendiri memiliki dua dimensi. Pertama, berupa pemberian kewenangan kepada aparat birokrasi untuk menjalankan kekuasaannya, dan kedua, berupa pemberian keleluasaan kepada masyarakat untuk mengontrol kerja aparat birokrasi. Sifat kekuasaan aparat birokrasi sebenarnya bukan tanpa kendali (*out of control*), tetapi tetap dibatasi oleh perangkat kendali dari luar dan sarana kendali dari dalam. Dengan demikian, pelaksanaan kerja aparat birokrasi sebenarnya merupakan hubungan timbal balik yang berkesinambungan, yakni antara kekuasaan yang dimiliki dengan tanggung gugat yang harus diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan pemikiran yang demikian, dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan konsep tanggung gugat terdapat tiga aspek yang sangat menonjol, yakni (1) setiap pejabat pada masing-masing tingkat manajerial harus memiliki tanggung jawab yang lebih besar ; (2) setiap aparat birokrasi harus punya sikap responsif terhadap segala permasalahan yang terjadi di masyarakat, khususnya kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan prioritas ; (3) dan setiap aparatur harus punya komitmen yang besar pada nilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.

8. Pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan organisasi publik yang dilakukan aparaturnya dengan memberikan jasa-jasa untuk kemudahan-kemudahan dalam rangka mengamalkan dan mengabdikan diri kepada publik/masyarakat. Tetapi dalam prakteknya terdapat masalah yang dirasakan masyarakat bahwa saat ini terdapat patologi dan stigma birokrasi pelayanan publik, antara lain : aparat pelayanan lebih menampilkan diri sebagai majikan daripada pelayan, lebih mementingkan diri sendiri daripada masyarakat yang harus dilayani, lebih berorientasi pada status quo daripada peningkatan pelayanan, lebih memusatkan pada kekuasaan dan cenderung menolak perubahan, serta lebih mementingkan prosedur daripada substansi. Namun, peraturan daerah ini telah memuat prinsip-prinsip dasar pelayan publik secara komprehensif.

## **II. PASAL DEMI PASAL**

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Angka 1. Yang dimaksud dokumen resmi dalam pelayanan administrasi ini antara lain : Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), dan lain sebagainya.

Angka 2. Yang dimaksud pelayanan barang antara lain: air bersih, barang cetakan dan lain sebagainya.

Angka 3. Yang dimaksud bentuk pelayanan jasa antara lain: pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan pelayanan transportasi dan lain sebagainya.

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