



**PERATURAN DAERAH KABUPATEN LEMBATA
NOMOR 3 TAHUN 2012**

TENTANG

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LEMBATA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LEMBATA,

- Menimbang** :
- a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bagi Pemerintah 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 meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, maka perlu disusun pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lembata;

- Mengingat** :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
5. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Lembata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 180, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3901) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 52 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Lembata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 79, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3967);
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
8. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan, Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
9. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

10. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
11. 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);
12. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
13. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
14. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
16. 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);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);

18. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
20. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4815);
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694);
22. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
23. Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2007 Nomor 4 Seri E Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 1 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2009 Nomor 1 Seri E Nomor 1);
24. Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 1 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Kabupaten Lembata (Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2008 Nomor 1 Seri E Nomor 1);
25. Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2008 Nomor 2 Seri D Nomor 1) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan

Daerah Kabupaten Lembata Nomor 2 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 2 tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2012 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Nomor 2);

26. Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2008 Nomor 3 Seri D Nomor 2);
27. Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2008 Nomor 4 Seri D Nomor 3);
28. Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 5 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2008 Nomor 5 Seri D Nomor 4);
29. Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 5 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2011 Nomor 5);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN LEMBATA

dan

BUPATI LEMBATA

MEMUTUSKAN :

**Menetapkan: PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN LEMBATA.**

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah, ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Lembata.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Lembata.
3. Bupati adalah Bupati Lembata.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Lembata.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lembata.
6. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Penyelenggara pelayanan publik adalah SKPD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
8. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
9. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
10. Standar Pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan dan komitmen pihak pemberi pelayanan publik kepada penerima pelayanan publik.
11. 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.
12. 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, MAKSUD, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Asas

Pasal 2

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. transparansi;
- b. akuntabilitas;
- c. kondisional;
- d. partisipatif;
- e. kesamaan hak; dan
- f. keseimbangan hak dan kewajiban.

Bagian Kedua

Maksud dan Tujuan

Pasal 3

- (1) Maksud penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.
- (2) Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik adalah :
 - a. menyediakan sistem pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Daerah;
 - b. memberi kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
 - c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal; dan
 - d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 4

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan publik yang berkaitan dengan kepentingan publik yang mencakup :
 - a. pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

1. dokumen kependudukan;
 2. perizinan;
 3. rekomendasi;
 4. sertifikat kompetensi; dan
 5. kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang.
- b. pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
- c. pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai jenis, bentuk, kewenangan dan penyelesaian administrasi oleh SKPD penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB III

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

- (1) Tugas penyelenggara adalah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan secara terencana, berkesinambungan, berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai fungsi :
- a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

Pasal 6

- (1) Dalam rangka efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pemberian pelayanan yang meliputi berbagai jenis pelayanan dapat dilakukan melalui pelayanan terpadu.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai Penyelenggaraan pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 7

- (1) Untuk menjamin kualitas layanan, masing-masing penyelenggara wajib membentuk unit pengaduan masyarakat dan unit pengelola informasi publik.

- (2) Penyelenggara pada unit pengaduan masyarakat dan unit pengelola informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penyelenggara yang berkompeten sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Masing-masing unit pengaduan masyarakat dan pengelola informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) membantu penyelenggara dalam menjalankan fungsi untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta mengembangkan standar pelayanan publik.
- (4) Penyelenggara dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.
- (5) Dalam hal kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) penyelenggara wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik.

Pasal 8

Dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara dilarang :

- a. melakukan perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. membedakan suku, agama, ras dan golongan dalam memberikan pelayanan;
- c. melakukan pelayanan di luar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan;
- d. memberikan informasi yang tidak benar; dan
- e. menghambat akses informasi kepada penerima pelayanan publik.

Pasal 9

- (1) Dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara wajib memahami fungsi pelayanan publik yang meliputi:
 - a. memahami dengan baik dan benar visi dan misi pelayanan serta melaksanakannya dalam tugas sehari-hari;
 - b. berkomitmen dan konsisten terhadap visi dan misi pelayanan; dan
 - 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) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 10

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, maka hubungan antar penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. ada komitmen dari pimpinan Daerah dan pimpinan SKPD penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. nilai-nilai dasar pembentuk sikap dan perilaku positif dan produktif yang diterapkan, dapat dimengerti dan dipahami dengan baik antar penyelenggara pelayanan publik;
- c. saling percaya antara pimpinan dan staf, bersikap terbuka dan bisa menerima perubahan kebijakan serta metode baru yang lebih efisien;
- d. budaya kerja harus terkait langsung dengan kepentingan pelaksanaan tugas, pekerjaan dan masalah-masalah yang dihadapi bersama oleh institusi penyelenggara pelayanan publik; dan
- e. 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 Kesatu

Hak Penerima Pelayanan Publik

Pasal 11

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, 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-lengkapny 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; dan
- g. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku.

Bagian Kedua

Kewajiban Penerima Pelayanan Publik

Pasal 12

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penerima pelayanan publik berkewajiban :

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

Bagian Ketiga

Kewajiban Pemberi Pelayanan Publik

Pasal 13

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemberi pelayanan publik wajib:
 - a. menyusun dan menetapkan 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;
 - 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; dan
 - 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 lebih lanjut mengenai tata cara penyampaian pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Bupati.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk dan tata cara pemberian kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pelayanan Publik

Pasal 14

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan:

- a. prinsip pelayanan;
- b. standar pelayanan;
- c. pola pelayanan;
- d. pelayanan bagi:
 1. penyandang cacat;
 2. lanjut usia;
 3. wanita hamil; dan
 4. balita.
- e. pelayanan khusus;
- f. biro jasa pelayanan;
- g. indeks kepuasan masyarakat;
- h. pengawasan penyelenggaraan;
- i. pengaduan dan penyelesaian sengketa; dan
- j. evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Prinsip Pelayanan Publik

Pasal 15

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara menganut prinsip pelayanan publik yang meliputi :

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggung jawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;

- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

Bagian Ketiga
Standar Pelayanan Publik

Pasal 16

- (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;
 - b. waktu penyelesaian;
 - c. biaya pelayanan;
 - d. produk pelayanan;
 - e. sarana dan prasarana; dan
 - f. kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Bagian Keempat
Pola Pelayanan

Pasal 17

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara menganut pola pelayanan publik yang dilaksanakan secara :

- a. fungsional;
- b. terpusat;
- c. terpadu; dan
- d. gugus tugas.

Bagian Kelima
Pelayanan Khusus

Pasal 18

- (1) Pelayanan khusus adalah penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu, khususnya pelayanan di bidang transportasi dan kesehatan.
- (2) Penyelenggara wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukan bagi penyandang cacat, lanjut usia dan ibu hamil.

- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Keenam

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 19

- (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) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketujuh

Sistem Pengawasan

Pasal 20

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, perlu adanya pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang terdiri dari :

- a. pengawasan melekat;
- b. pengawasan fungsional; dan
- c. pengawasan masyarakat.

Bagian Kedelapan

Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

Paragraf 1

Pengaduan

Pasal 21

- (1) Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik.

- (2) Paling lambat 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 dimaksud pada ayat (2) maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

Paragraf 2

Penyelesaian Sengketa

Pasal 22

- (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 tempat, loket dan kotak pengaduan.
- (3) Pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan pengaduan pelayanan publik paling lama 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; dan
 - h. dokumentasi penyelesaian pengaduan.
- (5) Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

BAB VI

SISTEM INFORMASI

Pasal 23

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara menganut sistem informasi penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

- a. setiap proses perumusan dan hasil kebijakan disampaikan informasinya secara aktif kepada masyarakat;
- b. kewajiban menyebarluaskan informasi sebagaimana dimaksud dalam huruf a dengan bahasa yang mudah dipahami dan dengan cara yang memudahkan masyarakat mendapatkannya;
- c. dalam hal kontrak kerja atau kesepakatan yang dibuat oleh institusi penyelenggara pelayanan publik, unsur transparansi harus dicantumkan;
- d. 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; dan
- e. setiap institusi penyelenggara pelayanan publik wajib membuat dan memiliki sistem penyediaan informasi yang cepat, tepat waktu, murah dan sederhana.

BAB VII

PERILAKU PEMBERI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 24

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, perilaku dan penyampaian layanan harus berdasarkan nilai-nilai dasar budaya kerja yang meliputi :

- a. komitmen dan konsistensi;
- b. keikhlasan dan kejujuran;
- c. integritas dan profesionalisme;
- d. kreativitas dan responsivitas;
- e. keteguhan dan ketegasan;
- f. ketekunan dan kesabaran; dan
- g. keadilan dan keterbukaan.

BAB VII

PERAN SERTA MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN

PIAGAM KESEPAKATAN PELAYANAN

Pasal 25

- (1) Untuk menjamin pelayanan yang diberikan berorientasi pada tingkat pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, 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; dan
 - d. kesepakatan tingkat pelayanan ini harus diperbaharui minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai kesepakatan tingkat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB IX

SANKSI

Pasal 26

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

BAB X

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 27

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, maka semua ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini dinyatakan tetap berlaku.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Lewoleba
pada tanggal 1 Mei 2012

BUPATI LEMBATA,

ELIASER YENTJI SUNUR

Diundangkan di Lewoleba
pada tanggal 1 Mei 2012

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LEMBATA,

PETRUS TODA ATAWOLO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN LEMBATA TAHUN 2012 NOMOR 3

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN LEMBATA
NOMOR 3 TAHUN 2012
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LEMBATA

I. UMUM

Pelayanan Publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di Kabupaten Lembata, 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 Lembata secara jelas hendak meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik (*civil servants*) yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstelasi 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.

Kehendak kolektif untuk membangun pelayanan publik yang mengimplementasikan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan tingkat profesionalitas tinggi tentunya mutlak diformulasikan dalam bentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Publik di Kabupaten Lembata.

Perangkat hukum dalam tataran ilmu hukum yang berupa peraturan perundang-undangan diagendakan untuk merealisasikan apa yang diinginkan pembentuknya. Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan mendefinisikan bahwa peraturan perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga negara

atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-undangan.

Dalam negara hukum (*rechtsstaat*), 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 merealisasi "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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan telah ditentukan bahwa materi muatan peraturan perundang-undangan mengandung asas: pengayoman, kemanusiaan, kebangsaan, kekeluargaan, kenusantaraan, bhinneka tunggal ika, keadilan, kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan, ketertiban dan kepastian hukum dan/atau keseimbangan, keserasian dan keselarasan.

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.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur 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 aparatur Pemerintah. Mengingat salah satu fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

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.

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.

Bagi para penyelenggara pemerintahan negara yang berkehendak menyatukan 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; dan
3. setiap aparatur harus punya komitmen yang besar pada nilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.

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.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Huruf a

yang dimaksud dengan "transparansi" adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Huruf b

yang dimaksud dengan "akuntabilitas" adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Huruf c

yang dimaksud dengan "kondisional" adalah sesuai dengan kondisi dan kemampuan pengguna pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Huruf d

yang dimaksud dengan "partisipatif" adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Huruf e

yang dimaksud dengan "kesamaan hak" adalah tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial.

Huruf f

yang dimaksud dengan "keseimbangan hak dan kewajiban" adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Ayat (1)

Huruf a

yang dimaksud dengan "pelayanan administratif" adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Publik, meliputi dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan sebagainya; perizinan, rekomendasi, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap status barang seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan lain sebagainya.

Huruf b

yang dimaksud dengan "pelayanan barang" adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh Publik seperti pelayanan air bersih, barang cetakan dan lain sebagainya.

Huruf c

yang dimaksud dengan "pelayanan jasa" adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh Publik seperti pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan pelayanan transportasi dan lain sebagainya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Huruf a

yang dimaksud dengan “kesederhanaan” adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Huruf b

yang dimaksud dengan “kejelasan” adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki persyaratan teknis dan administrasi yang jelas; adanya kejelasan unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; adanya kejelasan tata cara pembayaran dan rincian biaya pelayanan publik .

Huruf c

yang dimaksud dengan “kepastian waktu” adalah penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu.

Huruf d

yang dimaksud dengan “akurasi” adalah proses dan produk penyelenggaraan pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan cepat serta menghasilkan nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik.

Huruf e

yang dimaksud dengan “keamanan” adalah proses dan produk penyelenggaraan pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan memiliki kepastian hukum.

Huruf f

yang dimaksud dengan “tanggung jawab” adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Huruf g

yang dimaksud dengan “kelengkapan sarana dan prasarana” adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lain yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Huruf h

yang dimaksud dengan “kemudahan akses” adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Huruf i

yang dimaksud dengan “kedisiplinan, kesopanan dan keramahan” adalah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun dan ramah, memberikan pelayanan dengan ikhlas serta menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan.

Huruf j

yang dimaksud dengan “kenyamanan” adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pasal 16

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

yang dimaksud dengan “prosedur pelayanan” adalah tahap-tahap pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Huruf b

yang dimaksud dengan “waktu penyelesaian” adalah waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

Huruf c

yang dimaksud dengan “biaya pelayanan” adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Huruf d

yang dimaksud dengan “produk pelayanan” adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Huruf e

yang dimaksud dengan “sarana dan prasarana” adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan Publik.

Huruf f

yang dimaksud dengan “kompetensi petugas pemberi pelayanan” adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pasal 17

Huruf a

Yang dimaksud dengan “pola pelayanan publik secara fungsional” yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “pola pelayanan publik secara terpusat” yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “pola pelayanan publik secara terpadu” yaitu pola pelayanan terpadu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “pola pelayanan publik secara gugus tugas” yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Huruf a

yang dimaksud dengan “pengawasan melekat” adalah pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Huruf b

yang dimaksud dengan “pengawasan fungsional” adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf c

yang dimaksud dengan “pengawasan masyarakat” adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Huruf a

Yang dimaksud dengan “komitmen dan konsistensi” adalah memegang teguh dan berjanji melaksanakan tugas yang diemban serta taat asas yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “keikhlasan dan kejujuran” adalah tidak mengharapkan imbalan atau balas jasa dan berani mempertanggungjawabkan sesuatu yang diperbuat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “integritas dan profesionalisme” adalah mampu menyelaraskan diri dengan bidang tugas dan kompetensinya terhadap pelaksanaan tugas secara baik dan benar.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “kreativitas dan responsivitas” adalah ide-ide inovatif yang dapat diaplikasikan pada bidang tugas dan peka terhadap perkembangan yang terjadi di luar lingkungan organisasi.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “keteguhan dan ketegasan” adalah kuat dalam berpegang pada aturan dengan tindakan yang jelas dan tidak ragu-ragu.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “ketekunan dan kesabaran” adalah teliti dalam melaksanakan tugas dan tidak emosional.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “keadilan dan keterbukaan” adalah memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat dan tidak sembunyi-sembunyi dalam melaksanakan tugas dan tidak menimbulkan prasangka tidak baik.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN LEMBATA NOMOR 3