



LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PURBALINGGA  
NOMOR 01 TAHUN 2008

---

PERATURAN DAERAH KABUPATEN PURBALINGGA

NOMOR 01 TAHUN 2008

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PURBALINGGA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PURBALINGGA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Daerah perlu peraturan dasar yang merupakan pedoman kegiatan yang senantiasa dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat dalam upaya untuk memberikan secara proporsional hak dan kewajiban masyarakat sebagai perwujudan pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Purbalingga;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 1974, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
  4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
  5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4266);
  7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
  8. 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 dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);

9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
12. 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);
13. Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2007 tentang Pengesahan, Pengundangan dan Penyebarluasan Peraturan Perundang-undangan;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 22 Tahun 2003 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kabupaten Purbalingga (Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 22 Tahun 2003 Seri D Nomor 10) ;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 39 Tahun 2005 tentang Ketentuan Pokok Pegawai Tidak Tetap dilingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga (Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga Tahun 2005 Nomor 39) ;

Dengan Persetujuan Bersama

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN PURBALINGGA**

dan

**BUPATI PURBALINGGA,**

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH KABUPATEN PURBALINGGA TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PURBALINGGA.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Purbalingga.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Purbalingga.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Purbalingga.
5. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
7. Penerima Pelayanan Publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
8. Standar Pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan.
9. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
10. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.

11. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
12. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang Pelayanan Publik antara penerima Pelayanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
13. Media adalah segala alat untuk penyebarluasan informasi yang berupa cetak dan elektronik.
14. Standar Pelayanan Publik adalah Tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

## BAB II ASAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

### Bagian Kesatu Asas

#### Pasal 2

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. asas kepastian hukum;
- b. asas transparansi;
- c. asas partisipasi;
- d. asas akuntabilitas;
- e. asas kepentingan umum;
- f. asas profesionalisme;
- g. asas kesamaan hak;
- h. asas keseimbangan hak dan kewajiban;
- i. asas efisiensi;
- j. asas efektivitas;
- k. asas imparial.

### Bagian Kedua Tujuan

#### Pasal 3

Tujuan Pelayanan Publik adalah :

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;

- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Daerah;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Bagian Ketiga  
Ruang Lingkup

Pasal 4

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.

BAB III  
HAK, KEWAJIBAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Kesatu  
Hak Penerima Pelayanan Publik

Pasal 5

Penerima Pelayanan publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik;
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- d. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- e. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian sesuai mekanisme yang berlaku;
- g. mendapatkan pembelaan dan perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Bagian Kedua  
Kewajiban Penerima Layanan Publik

Pasal 6

Penerima Pelayanan Publik mempunyai kewajiban untuk :

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. menghargai penerima pelayanan publik yang lain;
- c. mentaati Peraturan;
- d. mentaati hasil penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- e. tidak memaksakan kehendak;
- f. menyampaikan data dan informasi secara lengkap dan benar.

Bagian Ketiga  
Peranserta Masyarakat

Pasal 7

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara :
  - a. berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik;
  - b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik;
  - d. menumbuhkan peran serta dan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - e. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik;
  - f. menyampaikan informasi dan atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV  
KEWAJIBAN DAN HAK PENYELENGGARA  
SERTA TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik mempunyai kewajiban :
  - a. mengundang penerima layanan 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 pelayanan yang telah ditetapkan;
  - c. menindaklanjuti pengaduan dari penerima pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku;
  - d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik;
  - e. mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;
  - f. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Tata cara pertanggungjawaban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur lebih lanjut oleh Bupati.

#### Pasal 9

- (1) Untuk menjamin kualitas Pelayanan Publik masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik wajib membentuk unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik pada unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik yang mempunyai kompetensi.
- (3) Masing-masing unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat membantu Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam menjalankan fungsi untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta mengembangkan standar pelayanan publik.

#### Pasal 10

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Bupati.

#### Pasal 11

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat mengadakan kerjasama dengan Penyelenggara Pelayanan Publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.

- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan atau elektronik.

## Bagian Kedua I K M

### Pasal 12

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan penilaian kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui pengukuran IKM sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (3) Apabila ditemukan ketidak sesuaian nilai antara IKM dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas dan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## Bagian Ketiga Pelayanan Khusus

### Pasal 13

- (1) Penyelenggara Pelayan Publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, anak-anak, lanjut usia dan wanita hamil.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna Pelayanan Publik yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## Bagian Keempat Tata Perilaku Penyelenggaraan

### Pasal 14

Penyelenggara Pelayanan Publik wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagi berikut :

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan yang bukan menjadi haknya dalam bentuk apapun;

- g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Bagian Kelima  
Standar Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Standar Pelayanan Publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penetapan standar persyaratan, standar biaya dan standar waktu.
- (3) Masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

Bagian Keenam  
Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 16

Tata cara pengaduan pelayanan publik :

- a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik secara tertulis;
- b. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, Penyelenggara Pelayanan Publik harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud huruf a, dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku ;
- c. ketidakpuasan atas penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud huruf b diajukan kepada instansi yang membidangi pengawasan ;
- d. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, unit kerja yang membidangi pengawasan harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud huruf c dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku ;
- e. pengaduan atas kebijakan pelayanan publik yang merugikan kepentingan masyarakat dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku diajukan kepada DPRD;
- f. pengaduan atas kebijakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf e, oleh DPRD dapat diajukan kepada Pemerintah Daerah sebagai saran dan pertimbangan untuk perbaikan kebijakan pelayanan publik.

**BAB V  
PEMBIAYAAN**

**Pasal 17**

Semua pembiayaan pelayanan publik dibebankan APBD Kabupaten Purbalingga pada masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik.

**BAB VI  
SANKSI**

**Pasal 18**

Pelanggaran terhadap ketentuan Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 19**

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai pelaksanaannya diatur lebih lanjut oleh Bupati.

**Pasal 20**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Diundangkan dalam Lembaran Daerah  
Kabupaten Purbalingga  
Nomor 01 Tanggal 29 Pebruari 2008  
**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN PURBALINGGA**  
cap. ttd  
**S U B E N O**

Ditetapkan di Purbalingga  
pada tanggal 28 Pebruari 2008

**BUPATI PURBALINGGA,**  
cap. ttd  
**TRIYONO BUDI SASONGKO**

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN PURBALINGGA  
NOMOR 01 TAHUN 2008  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PURBALINGGA

I. PENJELASAN UMUM

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di Kabupaten Purbalingga 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 publik (*publik service*) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru (*the new paradigma*) berubahnya birokrasi sebagai pangreh menjadi abdi atau pelayan masyarakat.

Kehendak kolektif untuk membangun pelayanan publik yang mengimplementasikan prinsip *good governance* dengan tingkat profesionalitas tinggi sebagaimana tersebut di atas mutlak diformulasikan dalam bentuk hukum Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Purbalingga.

Sebagai bagian dari pembentukan hukum, Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik akan berfungsi memberikan "payung hukum" setiap aktifitas pelaku hukum untuk merealisasi "cita-cita dasar pelayanan publik" di Kabupaten Purbalingga.

Untuk itulah Peraturan daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Purbalingga secara jelas hendak meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik (*civil servants*) yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Secara filosofis Peraturan Daerah ini dibuat bukan untuk peraturan itu sendiri, tetapi juga masyarakat luas. Hal ini didasarkan pada ketentuan Pasal 6 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan bahwa materi muatan peraturan perundang-undangan mengandung asas 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.

Pembentukan Peraturan Daerah tersebut 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 guna mewujudkan masyarakat sejahtera, adil dan makmur, secara sosial, ekonomi, politik dan budaya.

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan organisasi publik yang dilakukan oleh aparaturnya dengan memberikan jasa-jasa atau kemudahan-kemudahan dalam rangka mengamalkan dan mengabdikan diri kepada publik/masyarakat.

Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Pelayanan publik harus berani mengubah paradigmanya dari *mental pangreh* menjadi *pamong*, yaitu dari penguasa menjadi pelayan.

Sehingga masalah yang dirasakan masyarakat seperti adanya patologi dan stigma birokrasi pelayanan publik, yang antara lain : aparat pelayanan lebih menampilkan diri sebagai majikan dari pada pelayan, lebih mementingkan diri sendiri dari pada masyarakat yang harus dilayani, lebih berorientasi pada status quo dari pada peningkatan pelayanan, lebih memusatkan pada kekuasaan dan cenderung menolak perubahan, serta lebih mementingkan prosedur dari pada substansi dapat dihapuskan.

Dalam Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Purbalingga ini telah memuat prinsip-prinsip dasar pelayanan publik secara komprehensif.

## II. PENJELASAN PASAL DEMI PASAL

Pasal 1 : Cukup jelas.

Pasal 2 : huruf a :

Yang dimaksud dengan “ asas kepastian hukum” adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

huruf b :

Yang dimaksud dengan “asas transparansi” adalah bahwa setiap penerima pelayanan publik dapat dengan mudah

mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

huruf c :

Yang dimaksud dengan “asas partisipatif” adalah untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

huruf d :

Yang dimaksud dengan “asas akuntabilitas” adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

huruf e :

Yang dimaksud dengan “asas kepentingan umum” adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

huruf f :

Yang dimaksud dengan “asas profesionalisme” adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

huruf g :

Yang dimaksud dengan “asas kesamaan hak” adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

huruf h :

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

huruf i :

Yang dimaksud dengan “asas efisiensi” adalah bahwa yang menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana, cepat dan murah, tidak memberikan pembebanan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

huruf j :

Yang dimaksud dengan “asas efektivitas” adalah bahwa orientasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

huruf k :

Yang dimaksud dengan “asas imparisial” adalah bahwa yang menjadi pedoman dan arahan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap netral, non diskriminasi dan tidak berpihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 3 : Cukup jelas.

Pasal 4 : Yang dimaksud dengan Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 6 dalam Peraturan Daerah ini.

Pasal 5 : Cukup jelas.

Pasal 6 : Cukup jelas.

Pasal 7 : Cukup jelas

Pasal 8 : Cukup jelas.

Pasal 9 : Cukup jelas.

Pasal 10 : Ayat (1)  
Mengenai pemberian penghargaan atas prestasi Penyelenggara Pelayanan Publik dapat dilakukan oleh Pemerintah Daerah atau organisasi non pemerintah.

Ayat (2) Cukup jelas.

Pasal 11 : Cukup jelas.

Pasal 12 : Cukup jelas.

Pasal 13 : Cukup jelas.

Pasal 14 : Cukup jelas.

Pasal 15 : Ayat (1) :  
Yang dimaksud dengan prosedur adalah tahapan yang harus dilalui meliputi persyaratan yang harus dipenuhi, waktu dan biaya yang telah ditetapkan serta ketepatan penyelesaian.

Adapun yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah suatu hasil pemenuhan dan penyerahan obyek pelayanan publik.

Ayat (2) Cukup jelas.

Ayat (3) Cukup jelas.

Pasal 16 : Cukup jelas.

Pasal 17 : Cukup jelas.

Pasal 18 : Cukup jelas.

Pasal 19 : Cukup jelas.

Pasal 20 : Cukup jelas.