



SALINAN

BUPATI WONOSOBO
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO
NOMOR 5 TAHUN 2022

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI WONOSOBO,

- Menimbang : a. bahwa Daerah berkewajiban melayani setiap masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa untuk memberikan arah, landasan, dan kepastian hukum dalam pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik maka diperlukan pengaturan pelayanan publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN WONOSOBO
dan
BUPATI WONOSOBO

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Daerah adalah Kabupaten Wonosobo.
4. Bupati adalah Bupati Wonosobo.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Wonosobo.

6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
15. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
16. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Wonosobo.

17. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh pemerintah daerah, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

Pasal 2

- (1) Ruang lingkup Peraturan Daerah ini mengatur Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD dan Pemerintah Desa.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat tentang:
- a. penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. Penyelenggara, pembina, penanggung jawab dan pelaksana;
 - c. kerja sama Pelayanan Publik;
 - d. hak, kewajiban dan larangan;
 - e. pengaduan masyarakat;
 - f. sistem pelayanan terpadu dan penyelenggaraan MPP;
 - g. pemanfaatan teknologi informasi;
 - h. peran serta masyarakat; dan
 - i. pengawasan.

BAB II ASAS

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

BAB III
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Jenis Pelayanan Publik

Pasal 4

- (1) Jenis-jenis Pelayanan Publik meliputi:
- a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Sektor-sektor Pelayanan Publik di Daerah meliputi:
- a. pendidikan;
 - b. ketenagakerjaan;
 - c. perumahan;
 - d. komunikasi dan informatika;
 - e. lingkungan hidup;
 - f. kesehatan;
 - g. sosial;
 - h. perhubungan;
 - i. pariwisata; dan
 - j. sektor strategis lainnya yang berdasarkan peraturan perundangan-undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

Pasal 5

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau APBD;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau APBD;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif pemerintah Daerah yang diwajibkan sesuai dengan urusan pemerintahan Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; dan
 - b. tindakan administratif oleh swasta yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 8

- (1) Tindakan administratif oleh Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.
- (2) Dokumen berupa perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.
- (3) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Pola Pelayanan

Pasal 9

Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. fungsional, yaitu pola Pelayanan Publik diberikan oleh Penyelenggara, kewenangannya sesuai dengan tugas dan fungsi;
- b. terpusat, yaitu pola Pelayanan Publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. terpadu, terdiri atas:
 1. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan/atau
 2. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. gugus tugas, yaitu petugas Pelayanan Publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Bagian Ketiga Standar Pelayanan

Paragraf 1 Umum

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar Pelayanan Publik ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- (4) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Pasal 11

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;

- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Paragraf 2

Tata Perilaku Penyelenggara dan Pelaksana

Pasal 12

Tata perilaku Penyelenggara dan pelaksana sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap santun, ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dalam memberikan pelayanan;
- f. tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. memberikan pelayanan yang transparan, cepat, tepat dan akurat serta akuntabel.

Bagian Keempat

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pasal 13

- (1) Penyelenggara dan pelaksana harus meningkatkan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Dalam rangka peningkatan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan pelaksana harus memperhatikan:
 - a. komitmen Penyelenggara dan pelaksana;
 - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - c. partisipasi pengguna pelayanan;
 - d. kepercayaan;
 - e. kesadaran Penyelenggara dan pelaksana;
 - f. keterbukaan;
 - g. ketersediaan anggaran;
 - h. tumbuhnya rasa memiliki;
 - i. survei kepuasan masyarakat;
 - j. kejujuran;

- k. realistis dan cepat;
- l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
- m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
- n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Bagian Kelima
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 14

- (1) Dalam hal meningkatkan kualitas Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam hal terdapat Pelayanan Publik.
- (3) Penyelenggaraan publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan melalui:
 - a. media masa;
 - b. laman;
 - c. media sosial; dan/atau
 - d. media lainnya.
- (4) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.
- (5) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Bagian Keenam
Maklumat Pelayanan

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan Publik paling sedikit memuat:
 - a. jenis pelayanan yang disediakan;
 - b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
 - c. hak dan kewajiban Penyelenggara, pelaksana dan masyarakat; dan
 - d. satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan Pelayanan publik.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan secara jelas dan luas kepada masyarakat.
- (4) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi Pelayanan Publik, baik yang berbasis elektronik maupun non elektronik yang bersifat terbuka dan mudah diakses masyarakat.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi Pelayanan Publik, yang terdiri atas sistem elektronik atau non elektronik, meliputi:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. pengelolaan Pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (3) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau
Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 17

- (1) Penyelenggara bertanggung jawab dalam penyediaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel.
- (2) Kewajiban terhadap pemeliharaan dan/atau pergantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dilaksanakan oleh pelaksana.
- (3) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan
Pelayanan Akses Khusus

Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain meliputi:
 - a. penyandang difabel/disabilitas;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. ibu menyusui;

- e. anak-anak;
 - f. korban bencana, dan
 - g. kelompok rentan lainnya
- (3) Pelaksanaan pemberian pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan oleh pelaksana.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) dikenai sanksi administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV PENYELENGGARA, PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB DAN PELAKSANA

Bagian Kesatu Penyelenggara

Pasal 19

- (1) Penyelenggara dalam Pelaksanaan tugas Pelayanan Publik meliputi:
- a. Pemerintah Daerah;
 - b. BUMD; dan
 - c. Pemerintah Desa.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
- a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat;
 - f. pelayanan konsultasi; dan
 - g. inovasi pelayanan.

Pasal 20

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 wajib:
- a. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan; dan
 - b. menempatkan pelaksana yang berkompeten.
- (2) Penempatan pelaksana yang berkompeten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b dikenai sanksi administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Pembina

Pasal 21

- (1) Pembina Pelayanan Publik di Daerah adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi monitoring, evaluasi dan penindakan.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD.

Bagian Ketiga
Penanggung Jawab

Pasal 22

- (1) Penanggung jawab Pelayanan Publik di Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina tentang pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik di seluruh satuan kerja unit Pelayanan Publik.

Bagian Keempat
Pelaksana

Pasal 23

Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan publik.

Bagian Kelima
Evaluasi

Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan satuan kerjanya secara berkala dan berkelanjutan.

- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Pengaturan lebih lanjut mengenai evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.
- (4) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

BAB V KERJA SAMA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 25

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
 - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya berdasarkan Standar Pelayanan;
 - b. Penyelenggara menginformasikan kerja sama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan Pelayanan Publik yang dikerjasamakan berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara; dan
 - d. informasi tentang identitas penerima kerja sama dan Penyelenggara sebagai penanggung jawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berbadan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilaksanakan dengan tidak membebani masyarakat.

Pasal 26

- (1) Dalam hal penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara melaksanakan pengadaan penerima kerja sama.
- (2) Pengadaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 27

- (1) Dalam melaksanakan Pelayanan Publik Penyelenggara berhak:
 - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
 - b. melakukan kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - f. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.
- (2) Untuk mendukung pelaksanaan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara berkewajiban:
 - a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - b. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
 - c. menempatkan pelaksana yang berkompeten;
 - d. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - e. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
 - f. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan publik;
 - g. memberikan pertanggungjawaban Pelayanan Publik terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
 - h. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
 - i. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah dan/atau BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan dengan peraturan perundang-undangan;
 - j. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
 - k. menanggapi dan mengelola Pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Pelaksana

Pasal 28

- (1) Dalam melaksanakan Pelayanan Publik, pelaksana berhak:
 - a. melakukan kegiatan pelayanan;
 - b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
 - c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. melakukan konsultasi dengan Penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.
- (2) Dalam melaksanakan Pelayanan Publik, pelaksana berkewajiban:
 - a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
 - b. bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
 - e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan sesuai dengan bidang tugas dan kewajibannya kepada Penyelenggara secara berkala;
 - f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
 - g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Setiap pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 29

- (1) Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat berhak:
 - a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
 - b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
 - c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
 - d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
 - e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;

- f. menyarankan kepada Penyelenggara dan/atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - g. mengadukan Penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina, penanggung jawab dan/atau Ombudsman;
 - h. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
 - i. menggugat Penyelenggara dan/atau pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat berkewajiban:
- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
 - b. menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
 - c. mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Bagian Keempat Larangan

Pasal 30

- (1) Dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik, Penyelenggara dilarang:
- a. memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya;
 - b. memindahtangankan saham Penyelenggara yang berbentuk BUMD yang berkaitan dengan Pelayanan Publik, dalam keadaan apapun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan;
 - c. memberikan putusan yang berlarut-larut;
 - d. mempersulit pemberian pelayanan;
 - e. menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
 - f. menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan/atau
 - g. menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan.

- (2) Dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik, pelaksana dilarang:
- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan Perangkat Daerah atau BUMD;
 - b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. menambah pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
 - d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
 - e. melanggar asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - f. menerima hadiah atau suatu pemberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan/atau pekerjaannya;
 - g. menjanjikan, mempromosikan dan melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan; dan
 - h. memungut dan/atau menerima imbalan atas layanan yang diberikan di luar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

BAB VII PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 31

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. Penyelenggara dan/atau pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
 - b. Penyelenggara dan/atau pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh setiap orang yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.

Pasal 32

Penyelenggara memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Pasal 33

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan pengadu.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Mekanisme dan tata cara pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB VIII

SISTEM PELAYANAN TERPADU DAN PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu

Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 34

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 35

Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c. memperpendek proses pelayanan;
- d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pasal 36

Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan kewenangan;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesibilitas.

Pasal 37

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui:
 - a. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan/atau
 - b. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Bagian Kedua Penyelenggaraan MPP

Pasal 38

- (1) Pemerintah Daerah melaksanakan penyelenggaraan MPP.
- (2) Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menyediakan pelayanan pada beberapa tempat sesuai kebutuhan.
- (3) Penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

BAB IX PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 39

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas Pelayanan Publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB X PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 40

- (1) Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.
- (4) Pengaturan lebih lanjut tentang tata cara peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB XI PENGAWASAN

Pasal 41

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat dan organisasi masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD;
 - c. pengawasan oleh Ombudsman; atau
 - d. pengawasan oleh Badan Permusyawaratan Desa.

BAB XII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 42

Setiap kebijakan Daerah mengenai penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sudah ada wajib menyesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini paling lambat 1 (satu) tahun setelah Peraturan Daerah ini diundangkan.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 43

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2009 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 6) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 44

Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 45

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Wonosobo,
pada tanggal 18 April 2022

BUPATI WONOSOBO,

ttd

AFIF NURHIDAYAT

Diundangkan di Wonosobo
pada tanggal 19 April 2022
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN WONOSOBO,

ttd

ONE ANDANG WARDOYO
LEMBARAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO TAHUN 2022 NOMOR 5

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN WONOSOBO



M. NURWAHID, S.H.
Pembina
19721110 199803 1 013

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO, PROVINSI
JAWA TENGAH: (5-39/2022)

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO
NOMOR 5 TAHUN 2022
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

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

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

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

Pembentukan Peraturan Daerah ini memiliki arti strategis dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas di Daerah. Dengan dibentuknya Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo tentang Pelayanan Publik diharapkan Masyarakat di Daerah akan mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas dan tujuan serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah termuat dalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

huruf a

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

huruf b

Perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin.

huruf c

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

huruf d

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

huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

huruf f

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

huruf g

Setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil.

huruf h

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

huruf i

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

huruf j

Pemberian kemudahan terhadap penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

huruf k

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

huruf l

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

Pasal 4

ayat (1)

huruf a

Pelayanan barang publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah

Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD, yang meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau APBD, pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

huruf b

Pelayanan jasa publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau APBD, penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, dan penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

huruf c

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat dan tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 5

huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja

Negara dan/atau APBD ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh:

1. Penyediaan obat untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara di Kementerian Kesehatan;
2. Penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan APBD.

huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan Badan Usaha Milik Negara dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik, contoh : listrik dan air bersih.

huruf c

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

1. Kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi;
2. Kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam yodium).

Pasal 6

huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (SD, SMP, SMA), dan pelayanan kelululintasan.

huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik Daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik sebagai contoh antara lain jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan Daerah air minum.

huruf c

Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak,

sebagai contoh : jasa pelayanan keamanan, jasa pendirian panti sosial, dll.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

huruf a

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

huruf b

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

huruf c

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

huruf d

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

huruf e

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan antara penyelenggara dan masyarakat.

huruf f

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

huruf g

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

huruf h

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

huruf i

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

huruf j

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

huruf k

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

huruf l

Cukup jelas.

huruf m

Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

huruf n

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

ayat (1)

Cukup jelas.

ayat (2)

huruf a

profil Penyelenggara meliputi nama penanggungjawab, pelaksana, organisasi Penyelenggara, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan alamat pos elektronik (email).

huruf b

profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggungjawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan alamat pos elektronik (email).

huruf c

Standar Pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi Standar Pelayanan tersebut.

huruf d

Maklumat Pelayanan berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan Penyelenggara.

huruf e

pengelolaan Pengaduan berisi informasi lengkap proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian Pengaduan.

huruf f

penilaian kinerja yang berisi informasi lengkap hasil pelaksanaan penilaian oleh penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

ayat (3)

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

ayat (1)

Yang dimaksud dengan pihak lain diantaranya lembaga negara dan/atau lembaga pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen; atau badan hukum lainnya.

ayat (2)

Cukup jelas.

ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 26

ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, akta kelahiran, sertifikat tanah dan pelayanan perizinan lain. Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang disertai atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan. Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan pakir yang diserahkan kepada swasta.

ayat (2)

Cukup Jelas.

Pasal 27

ayat (1)

Cukup jelas.

ayat (2)

huruf a

Cukup jelas.

huruf b

Cukup jelas.

huruf c

Cukup jelas.

huruf d

Cukup jelas.

huruf e

Cukup jelas.

huruf f

Cukup jelas.

huruf g

Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.

huruf h

Cukup jelas.

huruf i

Cukup jelas.

huruf j

Cukup jelas.

huruf k

Cukup jelas.

ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

ayat (1)

Cukup jelas.

ayat (2)

huruf a

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam

satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

huruf b

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

ayat (1)

Cukup jelas.

ayat (2)

Yang dimaksud dengan peran aktif dalam penyusunan kebijakan publik adalah pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.

ayat (3)

Cukup jelas.

ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 41

ayat (1)

Cukup jelas.

ayat (2)

huruf a

Pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan Perangkat Daerah atau atasan langsung Pelaksana.

huruf b

Cukup Jelas.

ayat (3)

huruf a

Cukup Jelas.

huruf b

Pengawasan oleh DPRD dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

huruf c

Pengawasan oleh Ombudsman dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

huruf d

Pengawasan oleh Badan Permusyawaratan Desa dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO NOMOR 5