



PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN

**SALINAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TUBAN
NOMOR 22 TAHUN 2016**

**TENTANG
PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK**

BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN TUBAN



BUPATI TUBAN
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TUBAN
NOMOR 22 TAHUN 2016

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TUBAN,

- Menimbang : a bahwa pemerintah daerah sebagai agen pelayanan publik di daerah berkewajiban untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam pelayanan publik;
- b bahwa untuk memperjelas hak dan kewajiban antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur pelayanan publik;
- c bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik serta memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
- d bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19 Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan 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 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
8. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4297);
9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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);

10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
11. 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);
12. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
13. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
16. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ;
17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
18. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

19. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Peningkatan Kinerja Unit Pelayanan;
20. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
21. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
22. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
23. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
24. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah tahun 2016;
25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036).
26. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
27. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah;
28. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN TUBAN

dan

BUPATI TUBAN

MEMUTUSKAN:

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

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tuban.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Tuban.
3. Bupati adalah Bupati Tuban.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tuban.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tuban.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Tuban baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. 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.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
9. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya dimaksud Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, 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. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya dimaksud Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Penerima layanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
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. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

14. 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.
15. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah Perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
16. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
17. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
18. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
19. Sistem Pengendalian Mutu adalah suatu system dalam manajemen yang bertujuan untuk mendayagunakan seluruh asset yang dimiliki instansi terutama sumber daya manusianya secara lebih baik, guna meningkatkan mutu dalam arti luas.
20. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan dan pencatatan dokumen, data, gambar dan suara untuk bahan informasi publik.
21. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.
22. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh Ombudsman.
23. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
24. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
25. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.

26. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
27. Objek pengaduan adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang diduga tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
28. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai Kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
29. Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

ASAS, MAKSUD DAN TUJUAN

Bagian Kesatu

Asas

Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan publik berasaskan:

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

Bagian Kedua
Maksud dan Tujuan
Pasal 3

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. mewujudkan prinsip tatakelola pemerintahan yang baik;
- b. mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik;
- c. mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik ; dan
- d. mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III
RUANG LINGKUP

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi:
 - a. pendidikan;
 - b. kesehatan;
 - c. pekerjaan umum dan penataan ruang;
 - d. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
 - e. ketenteraman, keterbitan umum, dan perlindungan masyarakat;
 - f. sosial;

Pasal 6

- (1) 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.

(2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. 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.

Pasal 7

Pelayanan jasa publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. 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.

Pasal 8

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, dan Pasal 8 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IV
PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN EVALUASI
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pembina dan Penanggung jawab Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Bupati karena jabatannya merupakan pembina Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Pembina melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur setiap 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 11

- (1) Penanggungjawab pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab pelayanan publik di lingkungan BUMD adalah Direktur Utama.
- (3) Penanggung jawab mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran pelayanan public sesuai dengan standar pelayanan pada setiap skpd;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik pada SKPD.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Organisasi penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi SKPD dan BUMD.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling kurang meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai batas kewenangannya.

Bagian Ketiga

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala mengadakan evaluasi Kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek:
 - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumber daya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
 - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
 - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.

- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keempat

Hubungan Antar penyelenggara

Pasal 16

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara atas persetujuan pembina.
- (2) Kerja sama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan publik dan/atau pendukung pelayanan publik.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/ atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai dengan persetujuan Pembina.

Bagian Kelima

Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 17

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
- (2) Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - a. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
 - b. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - c. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - d. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesanlayanan singkat (short message service (sms)), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.

- (3) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
- (5) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (6) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.

BAB V

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 18

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. adanya insentif untuk penyelenggara;
- d. tersedianya sarana prasarana yang standart (minimal);
- e. adanya advokasi dan perlindungan hukum;
- f. mengelola anggaran pembiayaan pelayanan publik;
- g. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
- i. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

Pasal 19

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik; melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

- g. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- j. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- k. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 21

Pelaksana dilarang:

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

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Penerima
Pasal 22

Penerima mempunyai hak :

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

Pasal 23

Penerima mempunyai kewajiban untuk :

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. menghargai penerima yang lain;
- c. mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. tidak memaksakan kehendak;
- e. mentaati hasil penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- f. menyampaikan data dan informasi secara lengkap dan benar; dan
- g. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik;

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 24

Masyarakat berhak:

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

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

Pasal 25

Masyarakat berkewajiban:

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

BAB VI

SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 26

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di tingkat pemerintah daerah.
- (3) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 27

Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;

- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesibilitas.

Pasal 28

- (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.

Pasal 29

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2) huruf a 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.
- (2) Penyelenggaraan system pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal.
- (3) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

BAB VII

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pola Pelayanan

Pasal 30

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:
 - a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
 - 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.
 - 3) gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.
 - 4) Pelayanan Terpadu secara virtual merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Paragraf 1

Umum

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan public sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan Pihak Terkait.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan public sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (5) Ketentuan mengenai standar pelayanan publik dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan.

Pasal 32

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.

- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (3) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

Pasal 33

- (1) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 memuat 2 (dua) komponen, yaitu:
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery); dan
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing).
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf (a), meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan;
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya atau 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;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 34

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 30 dan Pasal 32 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Pasal 35

- (1) Biaya pelayanan public dalam dasarnya merupakan tanggungjawab daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya/tarif yang dituangkan dalam Standar Pelayanan ditetapkan setelah mendapatkan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman dalam peraturan perundang-undangan tersendiri dan biaya/tarif pelayanan oleh badan usaha swasta sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dikecualikan dari ketentuan ayat (2).
- (4) Dalam hal pemberlakuan biaya/tarif pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) belum mendapatkan persetujuan DPRD, dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

Paragraf 2

Maklumat Pelayanan

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 dan Pasal 31.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar pelayanan ditetapkan.

Pasal 37

Penyelenggara dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Paragraf 3

Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 38

Pelaksana dalam pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;

- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi
- i. penyelenggara;
- j. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- k. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- l. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- m. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- n. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- o. sesuai dengan kepantasan; dan
- p. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Ketiga

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Paragraf 1

Umum

Pasal 39

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Dalam hal peningkatan Pelayanan Publik Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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. survey kepuasan masyarakat;
 - j. kejujuran.
 - k. realistis dan cepat;
 - l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
 - m. keberanian dan kebiasaan menerima pengaduan; dan
 - n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Paragraf 2

Sistem Pengendalian Mutu Intern

Pasal 40

- (1) Untuk meningkatkan produktifitas, efisiensi, efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan standar kerja yang terdokumentasi sehingga memudahkan pengendalian intern.
- (2) Standar kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuat agar penyelenggaraan pelayanan publik berawawasan mutu dalam memenuhi kewajiban.
- (3) Pengaturan lebih lanjut tentang Sistem Pengendalian Mutu Intern diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keempat

Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 41

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berpedoman pada petunjuk teknis yang telah ditetapkan Menteri.
- (3) Ketentuan mengenai tata cara dan mekanisme penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kelima

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 42

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien diselenggarakan sistem informasi dan teknologi informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling sedikit meliputi:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;

- e. pengelolaan pengaduan; dan
- f. penilaian kinerja.

Pasal 43

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

Bagian Keenam

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Pelayanan Publik

Pasal 44

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan /atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan /atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik, sesuai Standar Pelayanan.
- (3) Penyelenggara wajib menyediakan sarana prasarana yang dibutuhkan oleh pelaksana /petugas dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik yang standart (minimal).
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban mengelola dan memelihara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 45

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Bagian Ketujuh

Pelayanan Khusus

Pasal 46

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 47

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.
- (3) Ketentuan mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kedelapan

Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 48

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.
- (2) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan

Pengawasan Pelayanan Publik

Pasal 49

- (1) Pengawasan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

BAB VIII
PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 50

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Pemerintah Daerah wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam batas waktu tertentu.
- (3) Pemerintah Daerah wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Pemerintah Daerah wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 51

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan Pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
- (3) Ketentuan mengenai materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua
Penyelesaian Pengaduan

Pasal 52

- (1) Masyarakat berhak mengadukan pelayanan publik kepada Penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) dilakukan terhadap:
 - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 53

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 54

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

BAB IX

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 55

- (1) Peran serta masyarakat dalam pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan sebagai upaya membangun sistem pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.
- (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) Peran serta Masyarakat dalam Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap Pelayanan Publik.

Pasal 56

- (1) Peran serta masyarakat dalam pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:
 - a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
 - b. penyusunan Standar Pelayanan;
 - c. pengawasan dan evaluasi Pelayanan Publik; dan
 - d. pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat dalam Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

Pasal 57

- (1) Peran serta masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 ayat (1) huruf c diwujudkan dalam bentuk:
 - a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan;
 - b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
 - c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.
- (2) Peran serta masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (1) huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

Pasal 58

Pengikutsertaan Masyarakat dalam Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 mengacu pada prinsip sebagai berikut:

- a. terkait langsung dengan Masyarakat pengguna pelayanan;
- b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
- c. mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman Masyarakat.

BAB X

KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 59

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam pelayanan public untuk diakses masyarakat.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XI

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 60

- (1) Perda dapat memuat ketentuan tentang pembebanan biaya paksaan penegakan/pelaksanaan perda seluruhnya atau sebagian kepada pelanggar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perda dapat membuat ancaman pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau pidana denda paling banyak Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).
- (3) Perda dapat membuat ancaman pidana kurungan atau pidana denda selain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Selain sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Perda dapat membuat ancaman sanksi yang bersifat mengembalikan pada keadaan semula dan sanksi administratif.
- (5) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berupa:
 - a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis;
 - c. penghentian sementara kegiatan;
 - d. penghentian tetap kegiatan;
 - e. pencabutan sementara izin;
 - f. pencabutan tetap izin;

g. denda administratif; dan/atau

h. sanksi administratif lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

BAB XII
KETENTUAN PERALIHAN
Pasal 61

Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, seluruh pelayanan publik wajib disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 62

Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 63

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Tuban
pada tanggal 4 Nopember 2016
BUPATI TUBAN,

ttd.

H. FATHUL HUDA

Diundangkan di Tuban
pada tanggal 4 Nopember 2016

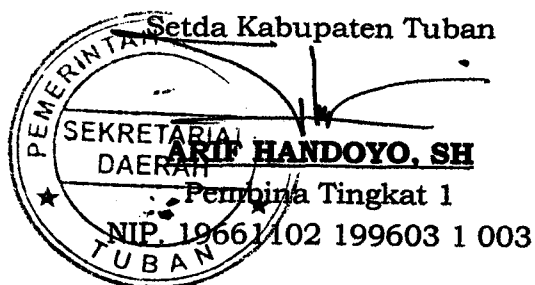
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TUBAN,

ttd.

BUDI WIYANA

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TUBAN TAHUN 2016 SERI E NOMOR 58
NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN TUBAN NOMOR 356-22/2016
UNTUK SALINAN YANG SAH

An. SEKRETARIS DAERAH
KEPALA BAGIAN HUKUM
Setda Kabupaten Tuban



PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TUBAN
NOMOR 22 TAHUN 2016
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pemerintah Daerah sebagai agen pelayanan publik di daerah berkewajiban untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Untuk itu, Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Pengaturan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Dalam Peraturan Daerah ini, Pelayanan publik berasaskan: (i) kepentingan umum; (ii) kepastian hukum; (iii) kesamaan hak; (iv) keseimbangan hak dan kewajiban; (v) keprofesionalan; (vi) partisipatif; (vii) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (viii) keterbukaan; (ix) akuntabilitas; (x) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (xi) ketepatan waktu; dan (xii) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pelayanan publik bertujuan untuk: (a) mewujudkan prinsip tatakelola pemerintahan yang baik; (b) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik di daerah; (c) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan (d) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peraturan daerah ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. Sanksi

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Huruf a

Yang dimaksud dengan asas "Kepentingan Umum" ini adalah setiap pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan asas "Kepastian Hukum" ini adalah Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Huruf c

Yang dimaksud dengan asas "Kesamaan Hak" ini adalah Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan asas "Keseimbangan hak dan kewajiban" ini adalah Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan asas "Keprofesionalan" ini adalah Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan asas "Partisipasi" ini adalah Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan asas "Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif" ini adalah Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan asas "Keterbukaan" ini adalah Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan asas "Akuntabilitas" ini adalah Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan asas "fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan" ini adalah Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan publik.

Huruf k

Yang dimaksud dengan asas "ketepatan waktu" ini adalah Penyelesaian setiap jenis pelayanan publik dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan asas "Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan" ini adalah Setiap jenis pelayanan publik dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 3

Cukup Jelas

Pasal 4

Huruf a

Cukup Jelas

Huruf b

Pemberi pelayanan publik tidak boleh menyimpang dari peraturan perundang-undangan.

Huruf c

Cukup Jelas

Huruf d

Cukup Jelas

Pasal 5

Cukup Jelas

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

huruf a

Barang publik yang disediakan oleh SKPD dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh: penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Ayat (2)

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 (*public service obligation*), sebagai contoh: air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

Ayat (2)

huruf c

Cukup Jelas

Pasal 7

Cukup Jelas

Pasal 8

Huruf a

Tindakan administratif pemerintah daerah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah daerah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Huruf b

Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

Pasal 9

Cukup Jelas

Pasal 10

Cukup Jelas

Pasal 11

Cukup Jelas

Pasal 12

Cukup Jelas

Pasal 13

Cukup Jelas

Pasal 14

Ayat (1)

Secara berkala dan berkelanjutan merupakan periode yang dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan, 12 (dua belas) bulan, atau 24 (dua puluh empat) bulan sekali yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Ketentuan internal Penyelenggara merupakan ketentuan yang mengatur peningkatan kinerja Pelaksana, misalnya ketentuan disiplin, etika, prosedur, dan instruksi kerja.

Ayat (4)

Cukup Jelas

Pasal 16

Cukup Jelas

Pasal 17

Cukup Jelas

Pasal 18

Cukup Jelas

Pasal 19

Cukup Jelas

Pasal 20

Cukup Jelas

Pasal 21

Cukup Jelas

Pasal 22

Cukup Jelas

Pasal 23

Cukup Jelas

Pasal 24

Cukup Jelas

Pasal 25

Cukup Jelas

Pasal 26

Ayat (1)

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

Pasal 27

Cukup Jelas

Pasal 28

Cukup Jelas

Pasal 29

Cukup Jelas

Pasal 30

Cukup Jelas

Pasal 31

Cukup Jelas

Pasal 32

Ayat (1)

Kemampuan Penyelenggara berupa dukungan pendanaan, pelaksana, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan.

Ayat (2)

Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Keberagaman berupa pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat.

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup Jelas

Pasal 34

Cukup Jelas

Pasal 35

Cukup Jelas

Pasal 36

Cukup Jelas

Pasal 37

Cukup Jelas

Pasal 38

Cukup Jelas

Pasal 39

Cukup Jelas

Pasal 40

Cukup Jelas

Pasal 41

Cukup Jelas

Pasal 42

Cukup Jelas

Pasal 43

Cukup Jelas

Pasal 44

Cukup Jelas

Pasal 45

Cukup Jelas

Pasal 46

Cukup Jelas

Pasal 47

Cukup Jelas

Pasal 48

Cukup Jelas

Pasal 49

Cukup Jelas

Pasal 50

Cukup Jelas

Pasal 51

Cukup Jelas

Pasal 52

Cukup Jelas

Pasal 53

Cukup Jelas

Pasal 54

Cukup Jelas

Pasal 55

Cukup Jelas

Pasal 56

Cukup Jelas

Pasal 57

Cukup Jelas

Pasal 58

Cukup Jelas

Pasal 59

Cukup Jelas

Pasal 60

Cukup Jelas

Pasal 61

Cukup Jelas

Pasal 62

Cukup Jelas

Pasal 63

Cukup Jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TUBAN NOMOR 77