



BUPATI JEMBER  
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI JEMBER  
NOMOR 18 TAHUN 2022

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI JEMBER,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75,

tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. 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);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
5. 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);
6. 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 beberapa kali diubah, 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);

7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6401);

12. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
16. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/26/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Kompetisi Antar Kabupaten/Kota;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018;
19. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;
20. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Jember Tahun 2016 Nomor 3, Tambahan Lembaran

Daerah Kabupaten Jember Tahun 2022 Nomor 3), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2022 (Lembaran Daerah Kabupaten Jember Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Jember Nomor 1);

21. Peraturan Bupati Jember Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Jember (Berita Daerah Kabupaten Jember Tahun 2021 Nomor 135).

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Jember.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Timur.
4. Bupati adalah Bupati Jember.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jember.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. 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.

8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, korporasi, serta badan hukum lain yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah semata-mata untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
9. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi penyelenggara adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, Korporasi, dan badan hukum lain yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
10. 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.
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. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi 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 braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun

elektronik.

15. 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.
16. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, selanjutnya disebut APBD, adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
17. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
18. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.
19. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
20. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
21. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
22. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana.

23. 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.

#### Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dalam Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk memberikan pedoman operasional dan kepastian hukum bagi Penyelenggara dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk :

- a. mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik;
- c. mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- d. mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- b. kepastian hukum, artinya menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e. keprofesionalan, artinya pelaksana pelayanan harus memiliki



- kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. partisipatif, yaitu peningkatan peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
  - g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
  - h. keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
  - i. akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
  - k. ketepatan waktu, artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan; dan
  - l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

#### Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 6

- (1) Ruang lingkup pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber

- dari APBD;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu 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

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, meliputi :
  - a. penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - 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.
- (2) Penyediaan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara.

## Pasal 8

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, meliputi :

- a. tindakan administratif Perangkat Daerah yang diwajibkan oleh Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Pemerintah Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan, serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## BAB II

### PEMBINA, PENYELENGGARA DAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu Pembina

#### Pasal 9

- (1) Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, Bupati menetapkan Pembina dan Penyelenggara.
- (2) Bupati karena jabatannya berkedudukan sebagai Pembina.
- (3) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (4) Pembina menyampaikan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada Gubernur.

#### Bagian Kedua Penyelenggara

#### Pasal 10

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), adalah Kepala Perangkat Daerah/Direktur BUMD.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
  - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Perangkat Daerah sesuai standar pelayanan;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Perangkat Daerah; dan

- c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Perangkat Daerah yang bersangkutan kepada Pembina.

#### Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi :
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggungjawab atas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Perangkat Daerah/BUMD masing-masing, termasuk apabila terjadi ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan organisasinya.

#### Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (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-asas pelayanan publik, serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib melakukan seleksi dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak 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 pemberian penghargaan dan sanksi ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah.

### Bagian Ketiga Pelaksana

#### Pasal 14

- (1) Kepala Perangkat Daerah/BUMD selaku Penyelenggara di lingkungan Perangkat Daerah/BUMD yang dipimpinnya menunjuk Pelaksana.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- (3) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2), bertugas melaksanakan pelayanan teknis dan administratif sesuai dengan bidang masing-masing.

### BAB III

#### HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

##### Bagian Kesatu

##### Hak dan Kewajiban Penyelenggara

#### Pasal 15

Penyelenggara memiliki hak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama;

- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 16

Penyelenggaraan berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan 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-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- j. bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Perangkat Daerah;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pembina, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua  
Kewajiban dan Larangan Pelaksana  
Pasal 17

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan penyelenggara, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban dalam hal Pelaksana mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala paling lama pada setiap akhir bulan.

Pasal 18

Pelaksana dilarang :

- a. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- c. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian ketiga  
Hak dan Kewajiban masyarakat  
pasal 19

Masyarakat berhak :

- a. mengetahui kebenaran substansi 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, dalam hal pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan, dalam hal pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara;
- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan terhadap standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 20

Masyarakat berkewajiban :

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



BAB IV  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
Bagian Kesatu  
Prinsip Pelayanan Publik  
Pasal 21

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. prinsip kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- b. prinsip kejelasan, artinya dalam memberikan pelayanan harus jelas persyaratan teknis dan administratif, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. kepastian waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
- e. keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
- h. kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika; dan

- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, artinya Pelaksana harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Bagian Kedua  
Pola Pelayanan  
Pasal 22

Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik yang dilaksanakan 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
  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 Kesatu  
Standar Pelayanan  
Pasal 23

Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

## Pasal 24

Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, meliputi :

- a. dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- b. persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative yang dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan;
- d. jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara sesuai dengan ketentuan;
- f. produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan, dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat;
- g. sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus;
- h. kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang harus dimiliki dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan;
- i. pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana untuk menjamin aktivitas

- penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut;
  - k. jumlah Pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
  - l. jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah komitmen untuk memberikan kepastian adanya rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
  - n. evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

#### Pasal 25

- (1) Untuk menyusun standar pelayanan, Penyelenggara membentuk Tim Penyusun Standar Pelayanan.
- (2) Tim Penyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari Kepala Perangkat Daerah selaku Penyelenggara, Pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, termasuk perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan.
- (3) Tim Penyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), bertugas sebagai berikut :
  - a. mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan Unit Pelaksana Pelayanan, serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;
  - b. menyusun rancangan standar pelayanan setiap jenis pelayanan;
  - c. membahas rancangan standar pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
  - d. mempublikasikan rancangan standar pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat dan menyempurnakan rancangan standar pelayanan untuk kemudian ditetapkan oleh

Penyelenggara;

- e. menyiapkan konsep maklumat pelayanannya untuk ditetapkan oleh Penyelenggara;
- f. mempublikasikan maklumat pelayanannya; dan
- g. menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanannya.

#### Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyusunan, pembahasan dan penetapan standar pelayanan publik dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
- (2) Sebelum standar pelayanan diterapkan, Penyelenggara harus menginternalisasikan kepada Pelaksana dan menyosialisasikan kepada masyarakat.
- (3) Dalam proses penerapan standar pelayanan yang baru, Penyelenggara menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang mencakup kegiatan sebagai berikut:
  - a. pelatihan bagi pelaksana;
  - b. pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana;
  - c. pengadaan dan penataan sarana dan prasarana; dan
  - d. penyesuaian Keputusan atau Peraturan.

### BAB V

#### Bagian Kedua

#### Maklumat Pelayanan

#### Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam
- (2) melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23.

- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memuat antara lain:
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan secara konsisten sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai standar pelayanan.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga  
Sistem Informasi Pelayanan  
Publik  
Pasal 28

- (1) Penyelenggara menyediakan sistem informasi yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, antara lain:
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan;
  - f. prosedur layanan;
  - g. biaya; dan
  - h. penilaian kinerja;
- (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dikelola secara transparan dan dapat diakses oleh masyarakat dengan sederhana, mudah, cepat dan tepat.

Pasal 29

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

## Bagian Keempat

### Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

#### Pasal 30

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan, serta bertanggungjawab atas pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan Pelaksana, sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan Pelaksana, sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (4) Berdasarkan analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparan, akuntabilitas dan berkesinambungan.

#### Pasal 31

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.

#### Pasal 32

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik

sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.

- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai, dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penyelenggara, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat short message service (SMS), halaman (website), Pos-el (email) dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kelima  
Pelayanan Khusus  
Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 34

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan dan akuntabel, mengacu kepada standar pelayanan sesuai 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.



Bagian Keenam  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik  
Pasal 35

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Dalam hal diwajibkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan, biaya pelayanan publik yang merupakan tanggungjawab Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Daerah.
- (3) Biaya pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), ditetapkan dengan persetujuan DPRD, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 36

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

Bagian Ketujuh  
Sikap Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

Pasal 37

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku

:

- 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 penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta pro aktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan, dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kedelapan  
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Pasal 38

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawas internal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh penyelenggara; dan
  - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
  - a. pengawas oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - b. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Kesembilan  
Pengelolaan Pengaduan  
Pasal 39

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentu pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan;
  - f. pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - g. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - h. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
  - i. pemantauan atau evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - j. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - k. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah di akses.

Bagian Kesepuluh  
Penilaian Kinerja  
Pasal 41

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

PENYELESAIAN PENGADUAN  
Bagian Kesatu Pengaduan  
Pasal 42

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara dan/atau Pembina sesuai dengan tingkatan pelayanan publik yang diadukan.
- (2) Masyarakat yang menyampaikan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dijamin hak-haknya berdasarkan ketentuan 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 43

- (1) Atasan Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.
- (2) Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran dan/atau larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2),

dilakukan berdasarkan pengaduan masyarakat dan/atau kewenangan yang dimiliki atasan Penyelenggara dan Penyelenggara, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 44

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 diajukan oleh Pengadu yang dirugikan dan/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, dengan mencantumkan :
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materil dan/atau immateril yang diderita; dan
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu pelayanan dan tandatangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

#### Pasal 45

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3), dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduan.
- (2) Penyelenggara dan/atau Pelaksana wajib memberikan dokumen yang terkait dengan pengaduan kepada Pengadu untuk menanggapi pengaduan dan bukti-bukti pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 46

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. identitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. tempat dan waktu pengaduan diterima; dan

- d. tandatangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang meliputi berisi informasi lengkap atau tidak lengkap materi pengaduan.
  - (4) Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, Pengadu melengkapi materi pengaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara.
  - (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Pengadu dianggap mencabut pengaduan.

#### Pasal 47

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada Penyelenggara.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada Atasan Penyelenggara.

### PENGELOLAAN PENGADUAN

#### Bagian Kesatu

#### Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara

#### Pasal 48

- (1) Pengadu berhak menyampaikan pengaduan atas pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, Penyelenggara wajib:
  - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
  - b. menyosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
  - d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;

- e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
- f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Bagian Kedua  
Sarana Pengaduan  
Pasal 49

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

Pasal 50

Pada setiap sarana pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49, harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik yang mudah diakses dan dipahami oleh penerima pelayanan.

Pasal 51

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan formulir pengaduan paling sedikit memuat:
  - a. identitas pengadu yang terdiri atas nama, nomor identitas kependudukan dan alamat lengkap;
  - b. uraian keluhan atas pelayanan; dan
  - c. tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.
- (2) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (1), digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
- (3) Penyelenggara wajib menyediakan kotak pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
- (4) Penyelenggara dapat menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik antara lain surat elektronik, pesan layanan singkat SMS/*whatsapp*) dan telepon.

## Pasal 52

- (1) Formulir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51, wajib diisi oleh pengadu.
- (2) Dalam hal pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, pengelola wajib membantu mengisi formulir.

## Bagian Ketiga

### Penanganan Pengaduan dan Gugatan

## Pasal 53

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi:
  - a. aspek institusional;
  - b. aspek prosedural;
  - c. bersifat integratif; dan
  - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan pengaduan oleh penyelenggara meliputi :
  - a. objektivitas;
  - b. koordinasi;
  - c. efektivitas dan efisiensi;
  - d. akuntabilitas; dan
  - e. transparan.
- (4) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan paling sedikit memuat:
  - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
  - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
  - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;



- d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan-hambatan yang ada; dan
  - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (5) Pengaduan masyarakat dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
  - (6) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas tertentu.
  - (7) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:
    - a. konfirmasi dan klarifikasi;
    - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
    - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.

#### Pasal 54

- (1) Masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap Penyelenggara atau Pelaksana, apabila terjadi pelanggaran hukum dalam pelayanan publik.
- (2) Gugatan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan melalui Peradilan Tata Usaha Negara, dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.
- (3) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 55

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanggapan dan/atau menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh pengadu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak aduan diterima.
- (2) Penyelenggara dapat mengabaikan pengaduan yang tidak disertai dengan identitas lengkap pengadu.

#### Pasal 56

- (1) Proses pemeriksaan pengaduan untuk memberikan tanggapan terhadap pengadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 ayat (1), dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam memeriksa materi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

#### Pasal 57

- (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 jabatannya.

#### Bagian Keempat

#### Pengelola Pengaduan

#### Pasal 58

- (1) Penyelenggara menunjuk pengelola pengaduan yang kompeten untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan.
- (2) Pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berasal dari lingkungan Perangkat Daerah Penyelenggara yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan Pejabat Struktural atau Pejabat Fungsional yang memiliki kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (4) Dalam hal Penyelenggara merupakan korporasi atau badan hukum lain, jabatan pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola.

Bagian Kelima  
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan  
Pasal 59

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
- (2) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengaduan; penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi; dan seleksi;
  - b. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
  - c. penyelesaian pengaduan dan penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.
- (3) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (4) Penyelesaian pengaduan dan tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik pada setiap penyelenggara.

BAB VI  
PEMBINAAN  
Pasal 60

- (1) Bupati melakukan pembinaan pelaksanaan Peraturan ini.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk peningkatan dan pengembangan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 61

- (1) Dalam rangka pembinaan, Bupati dapat mengambil sanksi administratif sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan;
  - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII  
PEMBINAAN  
Pasal 60

- (1) Bupati melakukan pembinaan pelaksanaan Peraturan ini.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk peningkatan dan pengembangan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 61

- (1) Dalam rangka pembinaan, Bupati dapat mengambil sanksi administratif sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan;
  - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 62

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Jember.

Ditetapkan di Jember  
pada tanggal 28 April 2022

Diundangkan di Jember  
pada tanggal 28 April 2022

**SEKRETARIS DAERAH,**  
  
**MIRFANO**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19630215 199202 1 001

**BUPATI JEMBER,**

ttd

**HENDY S**