



BUPATI BANYUMAS  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANYUMAS

NOMOR 29 TAHUN 2016

TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANYUMAS,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah senantiasa berusaha meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu pengaturan penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
  3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
  5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
  6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
  7. 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);
  8. 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);

9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
10. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
11. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
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 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);
14. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);

16. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
18. 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);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
20. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BANYUMAS

Dan

BUPATI BANYUMAS

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut

asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

2. Daerah adalah Kabupaten Banyumas.
3. Bupati adalah Bupati Banyumas.
4. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap 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. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh BUMD, yang meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah,

pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah 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.

11. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, dan penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah 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.
12. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat dan tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
14. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Perangkat Daerah dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Perangkat Daerah dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
15. 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.

16. Standar Pelayanan adalah tolak 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.
17. 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.
18. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
19. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara Pelayanan Publik.
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. Objek pengaduan adalah kegiatan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diduga tidak sesuai dengan peraturan perundang- undangan.
23. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Banyumas.
24. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan kecuali yang menurut undang- undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.

25. Gugus Kendali Mutu adalah suatu sistem dalam manajemen yang bertujuan untuk mendayagunakan seluruh aset yang dimiliki instansi terutama sumber daya manusianya secara lebih baik, guna meningkatkan mutu dalam arti luas.

BAB II  
MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP  
Bagian Kesatu  
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

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

Pasal 3

Tujuan penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

- a. mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- c. mewujudkan kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan Publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan; dan
- d. mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

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;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- m. efisiensi dan efektivitas;
- n. konsistensi;
- o. kecermatan;
- p. motivasi;
- q. tidak melampaui kewenangan;
- r. kewajaran dan kepatutan;
- s. perlindungan hukum; dan
- t. proporsional.

### Bagian Ketiga

### Ruang Lingkup

#### Pasal 5

(1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi :

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

(2) Sektor-sektor Pelayanan Publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :

- a. pendidikan;
- b. ketenagakerjaan;
- c. perumahan;
- d. komunikasi dan informatika;

- e. lingkungan hidup;
- f. kesehatan;
- g. sosial;
- h. penerbitan izin pemanfaatan langsung panas bumi dalam Daerah;
- i. perhubungan;
- j. pariwisata, dan
- k. sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundangan- undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

#### Pasal 6

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 diatur dengan Peraturan Bupati.

### BAB III

#### PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Pembina dan Penyelenggara

#### Pasal 7

- (1) Bupati karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bupati memberikan mandat kepada Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pembinaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD setiap 1 (satu) tahun sekali.

#### Pasal 8

Penyelenggara mempunyai tugas :

- a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD sesuai standar pelayanan;

- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.

## Bagian Kedua

### Organisasi Penyelenggara

#### Pasal 9

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan sesuai batas kewenangannya.

## Bagian Ketiga

### Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

#### Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah 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-asas Pelayanan Publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Keempat

### Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

#### Pasal 11

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan :

- a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
  - d. 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
  - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), *pos-el* (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
  - (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
  - (5) 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 IV

### HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

#### Bagian Kesatu

#### Hak dan Kewajiban Penyelenggara

#### Pasal 12

Penyelenggara berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;

- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 13

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban pelayanan publik terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan dengan peraturan perundang-undangan;
- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kedua

### Kewajiban dan Larangan Pelaksana

#### Pasal 14

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan sesuai dengan bidang tugas dan kewajibannya kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 15

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan Perangkat Daerah atau BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- f. menerima hadiah atau suatu pemberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan/atau pekerjaannya.

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 16

Masyarakat berhak :

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina, Penyelenggara dan Ombudsman;
- j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- k. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Masyarakat berkewajiban :

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

BAB V  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
Bagian Kesatu  
Pola/Sistem Pelayanan  
Pasal 18

Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

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

Bagian Kedua  
Standar Pelayanan  
Paragraf 1  
Umum  
Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.



- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 20

Komponen standar Pelayanan dibedakan menjadi :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi :
  1. persyaratan;
  2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  3. jangka waktu pelayanan;
  4. biaya/tarif;
  5. produk pelayanan;
  6. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
  1. dasar hukum;
  2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
  3. kompetensi pelaksana;
  4. pengawasan internal;
  5. jumlah pelaksana;
  6. jaminan pelayanan;
  7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
  8. evaluasi kinerja pelaksana.

#### Pasal 21

Standar pelayanan publik dan komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dan Pasal 20 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

## Paragraf 2

### Tata Perilaku Penyelenggara

#### Pasal 22

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

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

## Bagian Ketiga

### Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

#### Paragraf 1

##### Umum

#### Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Untuk 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 keluhan/pengaduan; dan
- n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

## Paragraf 2

### Gugus Kendali Mutu

## Pasal 24

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada Penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Guna penerapan kendali mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat membentuk Gugus Kendali Mutu.
- (3) Gugus Kendali Mutu terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Gugus Kendali Mutu ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

## Bagian Keempat

### Survey Kepuasan Masyarakat

## Pasal 25

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan survey kepuasan masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran *survey* kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
  - a. prosedur pelayanan;

- b. persyaratan pelayanan;
  - c. kejelasan petugas pelayanan;
  - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
  - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
  - f. kemampuan petugas pelayanan;
  - g. kecepatan pelayanan;
  - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
  - i. kesopanan dan keramahan petugas; bahwa
  - j. kewajaran biaya pelayanan; bahwa
  - k. kepastian biaya pelayanan;
  - l. kepastian jadwal pelayanan;
  - m. kenyamanan lingkungan; dan
  - n. keamanan pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

#### Bagian Kelima

#### Maklumat Pelayanan

#### Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dan Pasal 20.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

#### Bagian Keenam

#### Sistem Informasi Pelayanan Publik

#### Pasal 27

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses 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 kurang meliputi :
  - a. profil Penyelenggara ;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.

#### Bagian Ketujuh

##### Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau

##### Fasilitas Pelayanan Publik

#### Pasal 28

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.

#### Bagian Kedelapan

##### Pelayanan Akses Khusus

#### Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, balita dan/atau korban bencana.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kesembilan

### Pelayanan Khusus

#### Pasal 30

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan tetap memperhatikan asas efektivitas, efisiensi dan manfaat yang pelaksanaannya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kesepuluh

### Biaya/Tarif Pelayanan Publik

#### Pasal 31

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggungjawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersumber dari :
  - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
  - b. Sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.
- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 32

- (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 Kesebelas

### Penanganan Pengaduan

#### Pasal 33

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi :
- a. aspek institusional;
  - b. aspek prosedural;
  - c. bersifat integratif; dan
  - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
- a. objektivitas;
  - b. koordinasi;
  - c. efektivitas dan efisiensi;
  - d. akuntabilitas; dan
  - e. transparan.
- (4) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi :
- 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 dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.

- (6) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan.
- (2) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui :
  - a. konfirmasi dan klarifikasi;
  - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
  - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (3) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan.
- (4) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib disampaikan kepada pihak pengadu.
- (5) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.

#### Pasal 35

- (1) Dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara, masyarakat dapat menggugat Penyelenggara dan/atau Pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara dan/atau Pelaksana melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara dan/atau Pelaksana diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara dan/atau Pelaksana kepada pihak berwenang.

### BAB VI

#### PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

#### Pasal 36

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.



- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronic goverment (e-government)*.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

## BAB VII

### PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Pasal 37

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diatur dengan Peraturan Bupati.

## BAB VIII

### KERAHASIAAN DOKUMEN

#### Pasal 38

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, 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 penyelenggaraan 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 lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

## BAB IX

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Pasal 39

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
  - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
  - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
  - a. pengawasan oleh masyarakat, yakni organisasi masyarakat yang memiliki kewenangan dan kompetensi berupa laporan dan/atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan/atau
  - c. pengawasan oleh Ombudsman.

## BAB X

### SANKSI

#### Pasal 40

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 9 ayat (1), Pasal 10 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 11 ayat (1) huruf b dan huruf e dan ayat (2), Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 19 ayat (1), ayat (2) dan ayat (4), Pasal 22, Pasal 23, Pasal 26, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 33 ayat (1), Pasal 34 ayat (1), ayat (3) dan ayat (4), dan Pasal 38 ayat (1) dikenakan sanksi administratif.
- (2) Masyarakat yang melanggar ketentuan Pasal 17 dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada Penyelenggara dapat berupa :
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan 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 lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada Pelaksana dapat berupa :
  - a. teguran lisan;
  - b. teguran tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan;

- f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri;
  - h. pemberhentian tidak dengan hormat; dan/atau
  - i. sanksi administratif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengenaan sanksi administratif diatur dengan Peraturan Bupati.

## BAB XI

### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 41

- (1) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan tingkat Daerah yang terkait dengan Pelayanan Publik wajib mendasarkan dan menyesuaikan pengaturannya dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini.
- (2) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan tingkat Daerah yang terkait dengan Pelayanan Publik dinyatakan tetap berlaku sepanjang belum diganti dan tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini sampai dengan ditetapkan peraturan perundang-undangan penggantinya.

## BAB XII

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 42

Petunjuk Pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini dan/atau peraturan perundang-undangan pengganti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (2), wajib ditetapkan paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini mulai berlaku.

Pasal 43

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Purwokerto  
pada tanggal 30 Desember 2016  
BUPATI BANYUMAS,

ttd

ACHMAD HUSEIN

Diundangkan di Purwokerto  
pada tanggal 30 Desember 2016

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BANYUMAS

ttd

Ir. WAHYU BUDI SAPTONO, M.Si.  
Pembina Utama Madya  
NIP 196401161990031009

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BANYUMAS TAHUN 2016  
NOMOR 24 SERI E

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA SEKRETARIAT  
DAERAH KABUPATEN BANYUMAS

ttd

FATCHURROCHMAN, S.H.  
Pembina Tk. 1  
NIP 196403221993091001

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANYUMAS  
PROVINSI JAWA TENGAH : (23/2016)

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANYUMAS  
NOMOR 28 TAHUN 2016  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan amanat Konstitusi untuk bisa meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, sederhana, mudah dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan perwujudan pelaksanaan pelayanan bagi setiap masyarakat yang berupa pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya aparatur sebagai aset utama dalam pelaksanaan pembangunan daerah.

Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, maka pemerintah daerah dituntut untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik dengan sarana penunjang pelayanan yang memadai, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempermudah proses penyusunan, serta meningkatkan kemandirian unit pelayanan.

Pemerintah Daerah sebagai penyedia layanan publik menyadari sepenuhnya bahwa dalam rangka menjalankan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan melekat salah satu kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada penduduk dan warga Banyumas.

Pemerintah Daerah berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk dan warga Kabupaten Banyumas melalui suatu sistem pemerintahan daerah yang mendukung perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar

dan hak sipil setiap penduduk dan warga Kabupaten Banyumas atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Praktik pelayanan publik yang selama ini telah dilakukan perlu ditingkatkan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat. Perkembangan masyarakat menuntut pemenuhan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan mereka.

Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan badan hukum dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan pertimbangan tersebut, Pemerintahan Kabupaten Banyumas perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik.

Maksud Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik ini pada hakikatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Sedangkan tujuannya pada hakikatnya adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat, dalam hal ini penduduk dan warga Kabupaten Banyumas. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, maka Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai 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 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/tariff pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. sanksi.

Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Publik melalui kegiatan organisasi maupun secara personal di lingkungan Pemerintah Daerah khususnya dan di instansi pemerintah pada umumnya.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

Cukup jelas.

### Pasal 4

#### Huruf a

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

#### Huruf b

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

#### Huruf c

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

#### Huruf d

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

#### Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.



Huruf f

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

Huruf g

Setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

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

Huruf i

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

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

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

Huruf l

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

Huruf m

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat guna dan tepat waktu dengan mengutamakan prosedur yang sederhana dan hemat waktu.

Huruf n

Penyelenggaraan pelayanan harus dapat dijaga kekonsistenannya sehingga model dan prosedur, pelayanan tidak berubah-ubah.

#### Huruf o

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cermat dan selalu berupaya untuk tidak terjadi kesalahan (*zero accident*).

#### Huruf p

Setiap jenis pelayanan dilakukan untuk mendorong penyelenggaran, pelaksana, dan penduduk untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Huruf q

Setiap penyelenggaran dan pelaksana wajib mengindahkan tugas dan wewenang masing-masing dalam penyelenggaraan pelayanan.

#### Huruf r

Kewajaran dan kepatutan dalam pelayanan diukur berdasarkan nilai-nilai yang tumbuh di dalam masyarakat Kabupaten Banyumas.

#### Huruf s

Pelayanan dilakukan untuk memberikan perlindungan hukum kepada penduduk Kabupaten Banyumas.

#### Huruf t

Setiap jenis pelayanan dilakukan proporsional antara hak dan kewajiban, manfaat dan kepentingan untuk mewujudkan tujuan pelayanan kepada penduduk.

### Pasal 5

#### Ayat (1)

##### Huruf a

Cukup jelas.

##### Huruf b

Cukup jelas

##### Huruf c

Tindakan administratif merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh Pemerintah Daerah, antara lain 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.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Laporan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik diintegrasikan ke dalam materi Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Bupati.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, akta kelahiran, sertifikat tanah dan pelayanan perizinan lain. Pihak lain adalah

pihak di luar penyelenggara yang disertai atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan. Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup Jelas

Huruf b

Materi perjanjian kerja sama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerjasama dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup Jelas.

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat dan laman.

Huruf e

Cukup Jelas

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lama atau hambatan akses.

Ayat (4)

Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu

negara, transportasi pada masa liburan lebaran dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Laporan yang disampaikan oleh pegawai disesuaikan dengan bidang tugas dan kewajiban masing-masing pegawai sebagai pelaksana pelayanan publik.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Pasal 15

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

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Cukup Jelas.

Ayat (3)

Cukup Jelas.

Ayat (4)

Cukup Jelas.

Ayat (5)

Cukup Jelas.

Ayat (6)

Ketentuan peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

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

Huruf b

Cukup Jelas

Ayat (3)

Huruf a

Cukup Jelas

Huruf b

Pengawasan oleh DPRD dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Huruf c

Pengawasan oleh Ombudsman dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pasal 40

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Sanksi administratif dalam ketentuan ini dapat terintegrasi dengan sanksi kode etik dan kode perilaku pegawai dan/atau hukuman disiplin pegawai.

Ayat (5)

Cukup jelas.



Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.