



**BUPATI LAMPUNG BARAT
PROVINSI LAMPUNG**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN LAMPUNG BARAT
NOMOR 2 TAHUN 2017**

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LAMPUNG BARAT,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan, kepastian dan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
 - 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 memenuhi standar dan kriteria pelayanan publik yang dijadikan pedoman bagi setiap penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat perlu diatur dalam suatu Peraturan Daerah sehingga menjamin kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang prima;
 - 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 Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1991 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1991 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3452);
 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);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036).

Dengan Persetujuan Bersama,

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN
LAMPUNG BARAT**

dan

BUPATI LAMPUNG BARAT

MEMUTUSKAN:

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

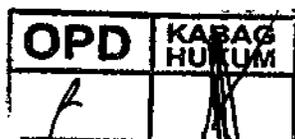


BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Lampung Barat.
2. Pemerintah daerah adalah Pemerintah Kabupaten Lampung Barat.
3. Bupati adalah Bupati Lampung Barat.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Lampung Barat.
5. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lampung Barat.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Lampung Barat.
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. 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.
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah OPD dan BUMD.
11. 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.
12. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan OPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi OPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
13. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
14. 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.
15. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.



16. Survey Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
17. Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
18. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
19. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima pelayanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
20. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Lampung Barat.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

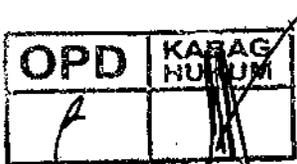
Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dalam peraturan daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan perkuatan komitmen antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.



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; dan
- l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Bagian Ketiga
Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggungjawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

Bagian Keempat
Ruang Lingkup

Pasal 6

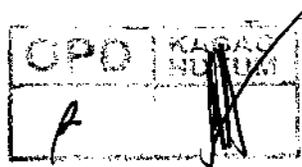
Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

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

Pasal 7

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Instansi pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;



- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh Instansi Pemerintah Daerah dan BUMD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau 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) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 9

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

Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Pasal 8 dan Pasal 9 diatur dengan Peraturan Bupati.



BAB III
TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 11

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati dengan berpedoman kepada Peraturan Perundang-undang yang berlaku.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan

Pasal 12

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (3) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan ditetapkan.

Pasal 13

Maklumat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) paling sedikit memuat :

- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
- c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.



Bagian Ketiga
Informasi Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Setiap penyelenggara wajib mengelola sistem informasi pelayanan publik untuk menjamin kualitas pelayanan publik.
- (2) Sistem informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas sistem informasi elektronik dan/atau non elektronik, yang paling sedikit memuat:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. proses pelayanan
 - f. pengelolaan pengaduan; dan
 - g. penilaian kinerja.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Keempat
Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

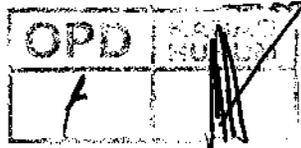
Pasal 15

- (1) Penyelenggara berkewajiban untuk menyediakan, mengelola, dan memperbaiki sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik;
- (2) Penyediaan, pengelolaan dan perbaikan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan kemampuan daerah.

Bagian Kelima
Hubungan Antarpenyelenggara

Pasal 16

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



- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 17

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui perjanjian kerjasama.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan/atau elektronik.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggara dan bentuk kerjasama penyelenggara dengan pihak lain diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketujuh
Penilaian Kinerja

Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik paling sedikit sekali dalam setahun.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui kerjasama dengan pihak ketiga.
- (3) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.
- (4) Apabila dari hasil penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dihasilkan nilai yang tidak baik maka dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tolak ukur survei indeks kepuasan masyarakat dan survei seketika serta pembinaan dan pengembangan kapasitas dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) diatur dengan Peraturan Bupati.



Bagian Kedelapan
Pelayanan Khusus

Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, anak-anak, lanjut usia dan wanita hamil.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna pelayanan publik yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Bagian Kesembilan
Kode Etik Penyelenggara

Pasal 20

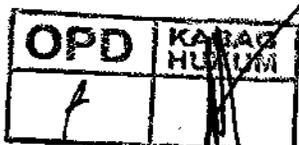
Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun atas pelayanan yang telah diberikan; dan
- g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Bagian Kesepuluh
Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 21

- (1) Setiap penerima pelayanan atau yang mewakilinya berdasarkan surat kuasa berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara langsung maupun melalui ombudsman, dan DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diajukan secara lisan, tertulis, langsung atau tidak langsung dan/atau elektronik.



Pasal 22

- (1) Setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan pelayanan publik.
- (2) Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan kepentingan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.
- (3) Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi mengenai mekanisme atau tata cara pengaduan.

Pasal 23

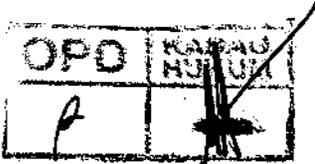
- (1) Setiap penyelenggara wajib memberi tugas kepada pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan.
- (2) Pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan formulir pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya:
 - a. Identitas pengadu yang terdiri dari nama dan alamat lengkap;
 - b. Uraian keluhan atas pelayanan; dan
 - c. Tempat, waktu penyampaian dan tandatangan.
- (2) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
- (3) Penyelenggara wajib menyediakan kotak pengaduan untuk yang disampaikan secara tidak langsung.
- (4) Penyelenggara dapat menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik antara lain melalui surat elektronik, pesan layanan singkat dan telepon.

Pasal 25

- (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 pengadu.
 - b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.



- c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
 - d. penyelesaian pengaduan, terdiri dan penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindaklanjut, 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.

Pasal 26

- (1) Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, Penyelenggara Pelayanan Publik harus menindaklanjuti pengaduan berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Ketidakpuasan atas penyelesaian pengaduan sebagaimana diajukan kepada instansi yang membidangi pengawasan.
- (3) Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, unit kerja yang membidangi pengawasan harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dengan berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan.

BAB IV HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 27

- (1) Penyelenggara berhak:
- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b. melakukan kerjasama;
 - c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kemampuan keuangan daerah;
 - d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan; dan
 - f. mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam melakukan pelayanan publik.



- (2) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.
- (3) Penyelenggara berkewajiban:
- a. menyusun standar pelayanan;
 - b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
 - c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
 - d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan public yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
 - e. memberikann pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
 - g. berpartisipasi aktif dan mematuhi Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
 - i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
 - j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
 - k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
 - l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga Negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan Peraturan Perundangundangan.

Bagian Kedua
Kewajiban, Hak dan Larangan Bagi Pelaksana

Pasal 28

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



(2) Pelaksana berhak:

- a. setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam melakukan pelayanan publik; dan
- b. tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

(3) Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 29

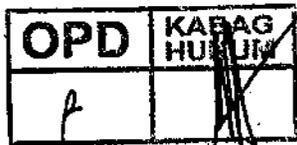
Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 30

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 V
PERAN SERTA MASYARAKAT**

Pasal 31

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

**BAB VI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

**Bagian Kesatu
Pembinaan**

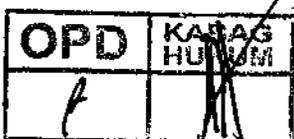
Pasal 32

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan umum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan umum kepada Penyelenggara Pelayanan Publik dalam penerapan Standar Pelayanan.
- (3) Pembinaan dan pengawasan teknis Pelayanan Publik dilakukan oleh Kepala OPD.

**Bagian Kedua
Pengawasan**

Pasal 33

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh:
 - a. pengawas internal; dan
 - b. pengawas eksternal.



- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan; dan
 - c. pengawasan oleh DPRD.

BAB VII EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 34

- (1) Setiap penyelenggara wajib melakukan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lama setiap 6 (enam) bulan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 35

Dalam rangka menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat Bupati melakukan evaluasi dan monitoring terhadap penerapan Standar Pelayanan.

BAB VIII PEMBIAYAAN

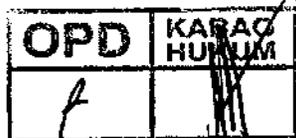
Pasal 36

- Pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik bersumber dari:
- a. APBD; dan
 - b. Sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB IX KETENTUAN SANKSI

Pasal 37

- (1) Penyelenggara yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1), Pasal 18 ayat (1), Pasal 19 ayat (1), Pasal 20, Pasal 22 ayat (1), dan Pasal 23 ayat (1), Pasal 25, Pasal 27 ayat (3), Pasal 28 ayat (1) dan ayat (3) dikenakan sanksi administrasi.



- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
- peringatan lisan;
 - peringatan tertulis;
 - penundaan kenaikan pangkat;
 - penurunan pangkat;
 - mutasi jabatan;
 - pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

**BAB X
KETENTUAN PERALIHAN**

Pasal 38

Standar Pelayanan yang sudah ada dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan Peraturan Daerah ini.

**BAB XI
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 39

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Apabila setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Lampung Barat.

PARAF KOORDINASI		
NO	JABATAN	PARAF
1	SETDAKAB	
2	ASSISTEN I	
3	ASSISTEN III	
4	B- Organisasi	
5		
6		
7		
8		
9		
10	KABAG HUKUM	

Ditetapkan di Liwa,
pada tanggal 3 April 2017

BUPATI LAMPUNG BARAT,

MUKHLIS BASRI

Undangan di Liwa,
pada tanggal 3 April 2017

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LAMPUNG BARAT,

NIRLAN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN LAMPUNG BARAT TAHUN 2017 NOMOR

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN LAMPUNG BARAT 3
PROVINSI LAMPUNG : Nomor 2/451/LB/2017

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN LAMPUNG BARAT
NOMOR TAHUN 2017

TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Sebagai penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Lampung Barat berkomitmen mewujudkan pelayanan publik (publik service) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dalam mengimplementasikan nilai-nilai dasar pelayanan publik baik berdasarkan Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

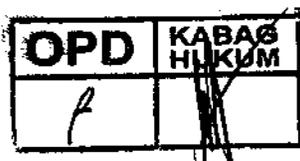
Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kabupaten Lampung Barat adalah penting yang dilaksanakan oleh Penyelenggara pelayanan publik dan Badan Usaha Milik Daerah. Oleh karena itu dengan Peraturan Daerah ini menjadi dasar hukum bagi setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun Standar Operasional Prosedur dan bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memiliki keterkaitan dengan Kementerian tertentu juga menyusun Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Daerah ini memuat mengenai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik di Daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Penyusunan Peraturan Daerah ini mempunyai tujuan, asas penyelenggaraan pelayanan publik dan ruang lingkup. Adapun tujuan penyelenggaraan publik meliputi:

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

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



k. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

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

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

huruf a

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

huruf b

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

huruf c

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

huruf d

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

huruf e

Yang dimaksud dengan "asas keprofesionalan" adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

huruf f

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

huruf g

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

huruf h

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

huruf i

Yang dimaksud dengan "asas akuntabilitas" adalah Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



huruf j

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

huruf k

Yang dimaksud dengan “asas ketepatan waktu” adalah Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

huruf l

Yang dimaksud dengan “asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan” adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 5

huruf a

Yang dimaksud dengan “kesederhanaan” adalah setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan sederhana dan tidak berbelit-belit.

huruf b

Yang dimaksud dengan “kejelasan” adalah setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan prosedur dan biaya yang jelas.

huruf c

Yang dimaksud dengan “kepastian waktu” adalah setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

huruf d

Yang dimaksud dengan “akurasi” adalah setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan proses yang akurat demi tercapainya pelayanan yang maksimal.

huruf e

Yang dimaksud dengan “keamanan” adalah setiap jenis pelayanan yang diberikan mampu menciptakan rasa aman dan nyaman terhadap penerima layanan.

huruf f

Yang dimaksud dengan “tanggungjawab” adalah setiap jenis pelayanan yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan.

huruf g

Yang dimaksud dengan “kelengkapan sarana dan prasarana” adalah setiap jenis pelayanan yang dilakukan difasilitasi dengan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan.

huruf h

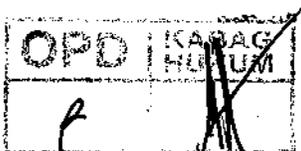
Yang dimaksud dengan “kemudahan akses” adalah setiap jenis pelayanan yang dilakukan dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

huruf i

Yang dimaksud dengan “kedisiplinan, kesopanan dan keramahan” adalah setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan menerapkan sikap disiplin, sopan dan ramah terhadap semua penerima layanan.

huruf j

Yang dimaksud dengan “kenyamanan” adalah setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan tujuan memberikan rasa nyaman terhadap semua penerima layanan.



Pasal 6
Cukup jelas

Pasal 7
Cukup jelas

Pasal 8
Cukup jelas.

Pasal 9
huruf a

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

huruf b
Cukup jelas.

Pasal 10
Cukup jelas.

Pasal 11
Ayat (1)

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.

Pasal 12
Cukup jelas.

Pasal 13
Cukup jelas.

Pasal 14
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.

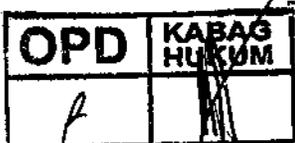
Pasal 21
Cukup jelas.

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
Cukup jelas.
Pasal 34
Cukup jelas.
Pasal 35
Cukup jelas.
Pasal 36
Cukup jelas.
Pasal 37
Cukup jelas.
Pasal 38
Cukup jelas.
Pasal 39
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN LAMPUNG BARAT NOMOR

