



# BUPATI TEBO PROVINSI JAMBI

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEBO  
NOMOR 6 TAHUN 2021

TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TEBO,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas dan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Tebo;
  - b. bahwa Pemerintah Kabupaten Tebo berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
  - c. bahwa untuk memperjelas hak dan kewajiban antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagai mana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Tebo tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- Mengingat :
- 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - 2. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3903) sebagai mana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2000 tentang perubahan atas



# BUPATI TEBO PROVINSI JAMBI

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEBO  
NOMOR 6 TAHUN 2021

TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TEBO,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas dan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Tebo;
  - b. bahwa Pemerintah Kabupaten Tebo berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
  - c. bahwa untuk memperjelas hak dan kewajiban antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagai mana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Tebo tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat :
- 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - 2. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3903) sebagai mana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2000 tentang perubahan atas

- undang-undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 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);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT KABUPATEN TEBO  
dan  
BUPATI TEBO

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEBO TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tebo.

2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai mana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Tebo.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
6. 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.
7. 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.
8. Atasan satuan kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
9. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo.
10. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
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. 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.
13. 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.

14. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar Pelayanan.
15. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
16. Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.
17. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan dan pencatatan dokumen, data, gambar dan suara untuk bahan informasi publik.
18. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi dan pelayanan informasi di Lingkungan Pemerintahan Daerah.
19. Ombudsman adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik Negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
20. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
21. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
22. Penilaian Kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrument yang ditetapkan.
23. Indeks Pelayanan Publik adalah indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian, lembaga, dan Pemerintah Daerah di Indonesia berdasarkan Aspek Kebijakan Pelayanan,

Aspek Profesionalisme SDM, Aspek Sarana Prasarana, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, Aspek Konsultasi dan Pengaduan serta Aspek Inovasi.

24. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
25. Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan.
26. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
27. Mal Pelayanan Publik selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

#### Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan/atau penerima layanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik.

#### Pasal 3

Tujuan pelayanan publik adalah :

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

#### Pasal 4

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 (desabilitas);
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

## BAB II RUANG LINGKUP

### Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

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

### Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi :

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

### Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;

- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 8

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda;
  - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

### BAB III

#### PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB

#### Pasal 9

- (1) Bupati selaku Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas :
  - a. melakukan pembinaan;
  - b. pengawasan; dan
  - c. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggung jawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.

#### Pasal 10

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas :
  - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap Perangkat Daerah;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Perangkat Daerah.

BAB IV  
ORGANISASI PENYELENGGARA

Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

Pasal 12

- (1) Dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1), Pemerintah Daerah dapat membentuk MPP.
- (2) Pembentukan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dalam rangka memberikan pelayanan dan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, kenyamanan kepada masyarakat.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan MPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) serta penyelenggaraan MPP diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB V  
KERJASAMA PENYELENGGARA

Pasal 13

- (1) Kegiatan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar Penyelenggara.
- (2) 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.

Pasal 14

- (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 peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;

- b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama 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 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 membebani masyarakat.

## BAB VI HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA

### Pasal 15

Penyelenggara berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 16

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas 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 perundang-undangan.

## BAB VII KEWAJIBAN DAN LARANGAN BAGI PELAKSANA

### Pasal 17

Pelaksana berkewajiban :

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

### Pasal 18

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.

BAB VIII  
HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

Pasal 19

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 20

Masyarakat berkewajiban :

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

BAB IX  
PENYUSUNAN, PENETAPAN, MAKLUMAT  
DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu  
Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib menyusun rancangan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

- (4) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir dan tanda tangan peserta rapat.

#### Pasal 22

Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) paling sedikit memuat komponen :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

#### Pasal 23

(1) Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan terdiri dari :

- 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 layanan; dan
  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; dan
  8. evaluasi kinerja pelaksana.

- (2) Teknik penyusunan rancangan Standar Pelayanan dilaksanakan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua  
Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penetapan Standar Pelayanan.
- (2) Sebelum Standar Pelayanan ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara wajib melakukan pembahasan dan dituangkan di dalam Berita Acara.
- (3) Berita Acara Pembahasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditandatangani oleh Para Pihak yang terlibat dalam pembahasan Standar Pelayanan.

Bagian Ketiga  
Penetapan Maklumat Pelayanan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Pernyataan yang dimuat dalam Maklumat Pelayanan meliputi:
- a. janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban;
  - c. melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
  - d. kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar.
  - e. Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses masyarakat.

Bagian Keempat  
Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diintegrasikan ke dalam :
- a. perencanaan program;
  - b. penganggaran;
  - c. pelaksanaan; dan
  - d. pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Proses Penerapan Standar Pelayanan meliputi :
- a. internalisasi; dan
  - b. sosialisasi.

BAB X  
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 27

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan pemantauan dan evaluasi pada Perangkat Daerah selaku Organisasi Penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi, Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan Pelayanan Publik.

Pasal 28

Pemantauan dan evaluasi dilakukan dengan :

- a. analisis dokumen;
- b. survei kepuasan masyarakat;
- c. wawancara; dan
- d. observasi.

BAB XI  
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 29

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

Pasal 30

- (1) Sebagai wujud peran serta masyarakat, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan forum konsultasi publik.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB XII  
PENGAWASAN

Pasal 31

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal pelayanan publik dilakukan melalui :
  - a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan

- b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal pelayanan publik dilakukan oleh :
- a. masyarakat;
  - b. DPRD; dan
  - c. ombudsman.

## BAB XIII PENYELESAIAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu Pengaduan

#### Pasal 32

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, ombudsman, dan/atau DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
  - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

#### Pasal 33

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 diajukan oleh setiap penerima layanan yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat :
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dirahasiakan.

#### Pasal 34

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3) disertai dengan bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

## Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat :
  - a. identitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

## Pasal 36

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

## Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan

### Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara berkewajiban berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya dalam memeriksa materi pengaduan.
- (4) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (5) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

### Pasal 38

- (1) Dalam hal melakukan pemeriksaan materi pengaduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.

- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

#### Pasal 39

- (1) Penyelenggara harus memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara harus menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### BAB XIV SANKSI ADMINISTRATIF

#### Pasal 40

- (1) Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf g, Pasal 18 huruf e, Pasal 21 ayat (2), Pasal 24 ayat (2), dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 14 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 16 huruf e dan huruf f, Pasal 17 huruf a, Pasal 18 huruf b dan huruf c, Pasal 35 ayat (1), Pasal 37 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 38 ayat (1), dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i, Pasal 34 ayat (2) dan Pasal 35 ayat (3) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (5) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1), Pasal 24 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (6) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b, huruf e, huruf j, huruf k, dan huruf l, Pasal 17 huruf b, huruf c, huruf d dan huruf e, Pasal 18 huruf a dan huruf d, Pasal 21 ayat (3), Pasal 23, Pasal 25 dan Pasal 38 ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

- (7) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a, dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (8) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1) dapat dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.
- (9) Penyelenggara yang melanggar ketentuan Pasal 16 huruf a, dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- (10) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (8), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

#### Pasal 41

- (1) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Penganan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 32 ayat (2) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh Penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 42

Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau Penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB XV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 43

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

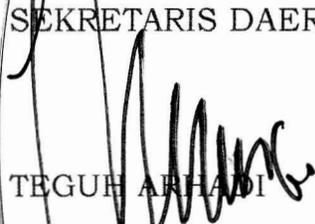
Ditetapkan di Muara Tebo  
pada tanggal 2 - 2 - 2021

BUPATI TEBO, .

  
SUKANDAR

Diundangkan di Muara Tebo  
pada tanggal 2 - 2 - 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TEBO,

  
TEGUH ARHADI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TEBO TAHUN 2021 NOMOR 6  
(NOREG/PERATURAN DAERAH KABUPATEN/PROVINSI JAMBI)  
( 6 - 10 / TAHUN 2021)

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEBO  
NOMOR       TAHUN 2021  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. Umum

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

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidak siapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kopleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesi Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan dengan undang-undang tentang pelayanan publik.

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

- a. Pengertian dan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. Hak, kewajiban, dan laranagan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- e. Aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya /tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. Peran serta masyarakat;
- g. Penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. Sanksi.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas

### Pasal 2

Cukup jelas

### Pasal 3

#### Huruf a

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

#### Huruf b

Cukup jelas

#### Huruf c

Cukup jelas

#### Huruf d

Cukup jelas

### Pasal 4

#### Huruf a

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

#### Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

#### Huruf c

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

#### Huruf d

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

#### Huruf e

Pelaksanaan 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 warga negara 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 kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

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

Huruf l

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

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Huruf a.

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

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik negara daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai contoh air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi negara yaitu kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi.

Pasal 7

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh antara lain pelayanan kesehatan (rumahsakit dan puskesmas).

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang

mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggaraan pelayanan publik sebagai contoh jasa transportasi angkutan udara/laut/darat yang dilakukan oleh PT (Persero) Garuda Indonesia serta jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi negara yaitu kebijakan untuk mengatasipermasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta, atau jasa pendirian panti sosial.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

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

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

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Usaha, tindakan, dan kegiatan yang dilakukan secara efisien dan efektif untuk memperoleh hasil yang lebih baik dalam melakukan pelayanan.

Huruf b

Untuk memastikan semua aktifitas yang terlaksana telah sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

Huruf c

Pengukuran dan perbaikan dalam suatu kegiatan yang dilaksanakan dari hasil akhir pekerjaan agar rencana yang telah dibuat mencapai tujuan yang ditetapkan.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Ayat (1)

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta standar operasional prosedur (SOP).

Pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Ayat (2)

Dalam keadaan darurat pemberibantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Pasal 14

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, SIM, Paspor, Sertifikat Tanah, dan pelayanan perizinan lain.

Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang disertai atau diberi sebagai tugas oleh penyelenggara pelayanan.

Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum 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 kerja sama, dan pekerjaan yang dilaksanakan

sesuai dengan standar pelayanan yang menginformasikannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (SMS)) dan laman (*Website*).

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 lebih lama, atau hambatan akses.

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

Ayat (1)

Kemampuan penyelenggara berupa dukungan pendanaan, pelaksanaan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan.

Ayat (2)

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

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

## Pasal 22

### Huruf a

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

### Huruf b

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

### Huruf c

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

### Huruf d

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

### Huruf e

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

### Huruf f

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

### Huruf g

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

### Huruf h

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

### Huruf i

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

### Huruf j

Tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

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

Huruf n

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

Pasal 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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Lembaga sebagai dimaksud ayat ini dapat dibentuk pada tingkat nasional maupun daerah.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Dalam hal penyelenggara dapat membuktikan bahwa materi aduan tidak benar atau perbuatan penyelenggara tidak salah atau tidak melanggar, pengadu dapat diberi dokumen pembuktian.

Pasal 35

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Dalam hal pengadu tidak dapat melengkapi materi aduan dalam batas waktu yang ditentukan, pengaduan dinyatakan batal.

Pasal 36

Ayat (1)

Atasan pelaksana sebagai pihak yang bertanggungjawab dan sekaligus memiliki wewenang untuk menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang menjadi bawahannya.

Atasan pelaksana sebagaimana dimaksud dalam ayat ini juga berlaku untuk korporasi.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 37

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara adalah peraturan yang mengatur penyelenggara, misalnya pegawai negeri sipil diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian atau anggota kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Penyelenggara dalam bentuk korporasi, diberlakukan peraturan di lingkungan korporasi yang bersangkutan.

Ayat (3)

Penerapan prinsip indepen, nondiskriminasi, dan tidak memihak dimaksudkan untuk mencegah terjadinya keberpihakan dalam menyelesaikan materi aduan karena pihak teradu dan penyelenggara yang menyelesaikan aduan berada dalam instansi/lembaga yang sama

Ayat (4)

Dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah merupakan forum pertemuan antar pengadu dan teradu secara terbatas terhadap permintaan pengadu karena alasan tertentu yang dapat mengancamnya.

Ayat (5)

Ganti rugi yang diajukan pengadu harus mempunyai hubungan sebab akibat (Kausalitas) dari perbuatan penyelenggara yang merugikan.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Dalam peraturan daerah ini, antara lain diatur mengenai kewajiban penyelenggara membayar ganti rugi yang baru dapat dibayarkan oleh pimpinan penyelenggara setelah nilai kerugian dimaksud dapat dibuktikan besarnya oleh pengadu dan diterima oleh penyelenggara. Dengan dibayarnya ganti rugi, aduan dinyatakan selesai.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Ayat (1)

Pimpinan penyelenggara adalah orang yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan tugas dan kewajiban pelayanan.

Ayat (2)

Dalam hal penyelenggara berbentuk korporasi, pengenaan sanksi kepada penyelenggara diberikan kepada atasan penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ayat (3)

Ketentuan ini memberikan kesempatan kepada penyelenggara untuk dibebaskan dari pembayaran ganti rugi apabila dapat membuktikan bahwa perbuatan yang dilakukannya tidak menimbulkan kerugian.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.