



SALINAN

**BUPATI KAPUAS
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN KAPUAS
NOMOR 8 TAHUN 2022**

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KAPUAS,

- Menimbang :
- a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah merupakan perwujudan pelaksanaan pemberdayaan bagi setiap masyarakat berupa pelayanan administrasi, pelayanan barang maupun pelayanan jasa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya aparatur sebagai aset utama dalam pelaksanaan pembangunan daerah;
 - b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
 - c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 33) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 73);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KAPUAS
dan
BUPATI KAPUAS

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kapuas.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Kapuas.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kapuas.
5. Perangkat Daerah Kabupaten adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah 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. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. 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.
11. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

12. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
13. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
14. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
15. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
16. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
17. Perangkat Daerah adalah Unsur Pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di kabupaten Kapuas.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum antara masyarakat dan penyelenggara dalam 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.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

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

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pendidikan;
 - b. pengajaran;
 - c. pekerjaan dan usaha;
 - d. tempat tinggal;
 - e. komunikasi dan informasi;
 - f. lingkungan hidup;
 - g. kesehatan;
 - h. jaminan social;
 - i. energy;
 - j. perhubungan;
 - k. sumber daya alam;
 - l. pariwisata; dan
 - m. sektor strategis lainnya.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
 - b. penyediaan jasa publik oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - c. penyediaan 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.
 - (5) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
 - (6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.
 - (7) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Penataan Pelayanan Publik

Pasal 6

- (1) Bupati selaku pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas:
 - a. melakukan pembinaan;

- b. pengawasan; dan
 - c. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dan penanggung jawab.
- (3) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Bupati.
- (4) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud ayat (3) mempunyai tugas:
- a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap Perangkat Daerah;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada Bupati pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Perangkat Daerah.

Pasal 7

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat.
- (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 8

- (1) Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Ketentuan mengenai sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Keputusan Bupati.

Pasal 9

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, maka hubungan antara Penyelenggara Pelayanan Publik harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. ada komitmen dari pimpinan daerah dan pimpinan Perangkat Daerah penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. nilai-nilai dasar pembentuk sikap dan perilaku positif dan produktif yang diterapkan, dapat dimengerti dan dipahami dengan baik antar penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. saling percaya antara pimpinan dan staf, bersikap terbuka dan bisa menerima perubahan kebijakan serta metode baru yang lebih efisien;
- d. budaya kerja harus terkait langsung dengan kepentingan pelaksanaan tugas, pekerjaan, dan masalah-masalah yang hadapi bersama oleh institusi penyelenggara Pelayanan Publik; dan

- e. ada tindak lanjut yang nyata atas hasil-hasil yang dicapai dan dilaksanakan secara teratur serta berkelanjutan.

Bagian Kedua

Prinsip Pelayanan Publik

Pasal 10

Prinsip pelayanan publik meliputi:

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

Bagian Ketiga

Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pasal 11

- (1) Pengelolaan Sumber Daya Manusia penyelenggara pelayanan publik meliputi:
 - a. pemahaman dengan baik dan benar visi dan misi pelayanan serta melaksanakannya dalam tugas sehari-hari;
 - b. komitmen dan konsistensi terhadap visi dan misi pelayanan terus ditingkatkan; dan
 - c. menciptakan sistem yang mendukung peningkatan komitmen dan konsistensi visi, misi, dan tujuan pelayanan.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanannya harus mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi dan golongan.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya.
- (4) Ketentuan mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (3) diatur dengan Keputusan Bupati.

Bagian Keempat

Standar Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.
- (3) Publik Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
 - 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 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 keragu-raguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (4) Penetapan besaran biaya pelayanan publik memperhatikan hal-hal:
 - a. tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
 - b. nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa;
 - c. rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengujian; dan
 - d. ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kelima

Pola Pelayanan

Pasal 13

Pola pelayanan publik dilaksanakan secara:

- a. fungsional;
- b. terpusat;
- c. terpadu; dan
- d. gugus tugas.

Bagian Keenam

Sistem Informasi

Pasal 14

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi.

- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, yang meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Ketujuh

Sistem Pengawasan

Pasal 15

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di lakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan 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 penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- (4) Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 16

Masyarakat mempunyai hak:

- a. mendapatkan pelayanan prima sesuai dengan asas-asas, tujuan maupun standar operasional pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi publik selengkap-lengkapnyanya tentang sistem mekanisme dan prosedur pelayanan publik;

- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- d. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif;
- e. memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian;
- g. mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku;
- h. mengawasi penyelenggaraan pelayanan Publik dan penyelesaian sengketa pelayanan Publik; dan
- i. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.

Pasal 17

Masyarakat berkewajiban :

- a. menaati mekanisme, prosedur, dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan Publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan Publik.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 18

Penyelenggara memiliki hak:

- 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 19

Penyelenggara berkewajiban:

- a. mengundang penerima pelayanan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk merumuskan standar pelayanan dan melakukan pengawasan atas kinerja pelayanan publik;
- b. menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
- c. mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai dengan mekanisme yang berlaku;

- d. menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dalam Keputusan Bupati;
- e. memberikan kompensasi kepada penerima pelayanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- f. mematuhi ketentuan yang berlaku dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- g. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab dan tidak melakukan perbuatan tercela, tanpa pamrih, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, maupun kelompok, dan tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun yang bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Ketiga

Larangan Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 20

Penyelenggara pelayanan publik dilarang:

- a. melakukan perbuatan korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- b. melaksanakan pelayanan dengan membeda-bedakan Suku, Agama, Ras, Golongan, Gender dan Status Sosial Ekonomi;
- c. melakukan pelayanan di luar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan;
- d. memberikan informasi yang tidak benar;
- e. menghambat akses informasi kepada penerima pelayanan publik kecuali yang ditetapkan oleh Undang-Undang;
- f. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- g. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- h. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Keempat

Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 21

- (1) Indeks kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.
- (2) Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
- (3) Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

- (4) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (5) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Keputusan Bupati.

BAB V

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 22

- (1) Peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dimulai sejak menyusun 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.

BAB VI

PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Kesatu

Pengaduan

Pasal 23

- (1) Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Paling lama 30 (tiga puluh) hari setelah diterimanya pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut.
- (3) Apabila penyelenggara pelayanan publik tidak menindaklanjuti pengaduan sebagaimana mestinya atau tidak menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka dapat dilakukan melalui jalur hukum.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa

Pasal 24

- (1) Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya.

- (2) Untuk menampung pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), unit penyelenggaraan pelayanan publik menyediakan loket dan kotak pengaduan.
- (3) Pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan pengaduan pelayanan publik selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah diterimanya pengaduan.
- (4) Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
 - a. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - b. penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
 - c. prosedur penyelesaian pengaduan;
 - d. rekomendasi penyelesaian pengaduan;
 - e. pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
 - f. pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
 - g. penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadu; dan
 - h. dokumentasi penyelesaian pengaduan.

BAB VII

SANKSI

Pasal 25

- (1) Pelanggaran yang dilakukan oleh pemberi pelayanan publik akan dijatuhi hukuman disiplin.
- (2) Jenis-jenis hukuman disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis;
 - c. pernyataan tidak puas secara tertulis;
 - d. penundaan kenaikan gaji berkala;
 - e. penurunan gaji;
 - f. penundaan kenaikan pangkat;
 - g. penurunan pangkat;
 - h. pembebasan dari jabatan; dan
 - i. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan hukuman disiplin dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VIII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 26

Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah ini semua ketentuan yang ditetapkan sebelumnya tidak berlaku.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Peraturan Daerah ini berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas.

Ditetapkan di Kuala Kapuas
pada tanggal 19 Desember 2022

BUPATI KAPUAS,

ttd

BEN BRAHIM S. BAHAT

Diundangkan di Kuala Kapuas
pada tanggal 19 Desember 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAPUAS,

ttd

SEPTEDY

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KAPUAS TAHUN 2022 NOMOR 8

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN KAPUAS PROVINSI KALIMANTAN
TENGAH : 06, 99/2022

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

YAN SARIANSYAH, S.STP., M.Si
NIP. 19790106 199711 1 003

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KAPUAS
NOMOR 8 TAHUN 2022
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

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

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

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

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

Pemerintah Daerah berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk melalui suatu sistem pemerintahan daerah yang mendukung perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap penduduk dan warga Kabupaten Kapuas atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

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

Maksud Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik ini pada hakikatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Sedangkan tujuannya pada hakikatnya adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat, dalam hal ini penduduk dan warga Kabupaten Kapuas.

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

I. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup Jelas

Pasal 2

Cukup Jelas

Pasal 3

Cukup Jelas

Pasal 4

Huruf a

Cukup Jelas

Huruf b

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

Huruf c

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf d

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

Huruf e

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

Huruf f

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf g

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

Huruf h

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf i

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

Huruf j

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

Huruf k

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf l

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

Huruf m

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

Pasal 5

Cukup Jelas

Pasal 6

Cukup Jelas

Pasal 7

Cukup Jelas

Pasal 8

Cukup Jelas

Pasal 9

Cukup Jelas

Pasal 10

Cukup Jelas

Pasal 11

Cukup Jelas

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

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KAPUAS TAHUN 2022
NOMOR 80