

PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA  
NOMOR 16 TAHUN 2014

TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANJARNEGARA,

- Menimbang : a. bahwa untuk menjamin pemenuhan hak asasi setiap warga masyarakat dalam mengembangkan diri, memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya, serta memperjuangkan haknya secara kolektif, Pemerintah Daerah berkewajiban melayani setiap warga masyarakat dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa semangat otonomi daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan publik kepada warga masyarakat dan penduduk;
- c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 344 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
- d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik di kabupaten Banjarnegara sesuai dengan asas-asas tata kelola pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang menjadi landasan hukum di daerah;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3821);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3851);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara RI Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4289);
6. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara RI Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4297);
7. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4438);
8. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4846);
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
10. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara RI Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5234);
11. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5394);
12. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Nomor Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Nomor Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5589);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten untuk Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara RI Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5135);

15. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3866);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA  
dan  
BUPATI BANJARNEGARA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Banjarnegara.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Bupati adalah Bupati Banjarnegara.
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 Pemerintahan Daerah Kabupaten Banjarnegara.
8. Organisasi pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Pelaksana adalah perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan lembaga Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

9. 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 di lingkungan Pemerintahan Daerah.
10. Masyarakat adalah seluruh penduduk baik orang-porseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan di lingkungan Pemerintahan Daerah sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. 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.
12. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. 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.
14. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
15. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
16. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
17. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
18. Mediasi adalah mekanisme penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh pihak ketiga mediator ataupun lembaga yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah ini.

BAB II  
MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP  
Bagian Kesatu  
Maksud dan Tujuan  
Pasal 2

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan pengelola pelayanan publik di Daerah.

### Pasal 3

Tujuan dibentuknya Peraturan Daerah ini adalah untuk :

- a. terlaksananya amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah di Daerah;
- b. terwujudnya kepastian hukum tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan pelayanan publik di Daerah;
- c. terwujudnya sistem pengelolaan pelayanan publik yang baik sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan dan korporasi yang baik dan nilai-nilai luhur di Daerah;
- d. terpenuhinya hak-hak masyarakat di Daerah dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal;
- e. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik di Daerah; dan
- f. terwujudnya partisipasi yang efektif dan budaya ketaatan hukum masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai peraturan yang berlaku.

### Bagian Kedua

#### Asas

### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah harus mencerminkan asas :

- 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

#### Ruang Lingkup

### Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh organisasi pelaksana pelayanan publik di Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB III  
ORGANISASI DAN TATA KELOLA  
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan Publik  
Pasal 6

- (1) Bupati bertindak sebagai Pembina pengelolaan pelayanan publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD.

Pasal 7

- (1) Sekretaris Daerah bertindak sebagai penanggung jawab pengelolaan pelayanan publik di Daerah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas :
  - a. mengkoordinasikan kelancaran pengelolaan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap perangkat daerah;
  - b. melakukan evaluasi pengelolaan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan pelaksanaan pengelolaan pelayanan publik di seluruh perangkat daerah kepada Pembina.

Bagian Kedua  
Organisasi Penyelenggara  
Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara pelayanan publik dapat dibentuk di setiap Perangkat Daerah, BUMD, Badan Usaha Swasta yang beroperasi di Daerah, termasuk badan pengelola kawasan dan lembaga terkait lainnya.
- (2) Organisasi Penyelenggara meliputi Perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan publik, Badan Usaha Milik Daerah, korporasi, maupun lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang undangan.
- (3) Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2), terdiri dari :
  - a. Sekretariat Daerah;
  - b. Inspektorat;
  - c. Badan;
  - d. Dinas;
  - e. Kantor;
  - f. Kecamatan;
  - g. Kelurahan;
  - h. Pemerintahan Desa; dan
  - i. Lembaga lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

- (4) Pimpinan Perangkat Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik bertugas :
  - a. merumuskan kebijakan internal Perangkat Daerah tentang pelayanan publik;
  - b. memberi arahan dan memfasilitasi pelaksanaan pelayanan publik Perangkat Daerah yang dipimpinnya; dan
  - c. melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pengelolaan pelayanan publik Perangkat Daerah yang dipimpinnya.
- (5) Pimpinan Perangkat Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik berkewajiban :
  - a. mengumumkan kebijakan internal tentang pelayanan publik, hasil pemantauan dan evaluasi kinerja, serta hasil koordinasi di Perangkat Daerah yang dipimpinnya; dan
  - b. memberikan hukuman atau penghargaan kepada pelaksana pelayanan publik di Perangkat Daerah yang dipimpinnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Penyelenggaraan pelayanan publik di setiap Organisasi Penyelenggara, paling sedikit meliputi :
  - a. kegiatan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan data dan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. kegiatan penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. kegiatan pelayanan konsultasi.
- (7) Ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah tanggung jawab masing-masing Organisasi Penyelenggara.

#### Pasal 9

- (1) Dalam rangka mempermudah pengelolaan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan pengelolaan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pengelolaan sistem pelayanan terpadu dapat dikoordinasikan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan perijinan dan/atau lembaga lainnya yang ditunjuk Bupati.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

#### Bagian Ketiga Evaluasi dan Pengelolaan Pelayanan Publik Pasal 10

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi, Organisasi Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.

- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan Peraturan Daerah ini.

#### Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan Peraturan Daerah ini.
- (2) Organisasi Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Organisasi Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi ditentukan oleh Organisasi Penyelenggara.

#### Bagian Keempat Hubungan Antar Organisasi Penyelenggara Pasal 12

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar Organisasi Penyelenggara.
- (2) Kerja sama antar Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Organisasi Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Organisasi Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Organisasi Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Organisasi Penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh Organisasi Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan Peraturan Daerah dan peraturan lainnya serta kebijakan Daerah.

#### Bagian Kelima Kerja Sama Organisasi Penyelenggara dengan Pihak Lain Pasal 13

- (1) Organisasi Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas pengelolaan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan :
  - a. rencana kerja sama harus disetujui oleh Bupati dan diinformasikan kepada DPRD;
  - b. perjanjian kerja sama pengelolaan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan Peraturan Daerah ini dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;

- c. perjanjian kerja sama pengelolaan pelayanan publik dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah ini dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - d. organisasi pelaksana berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab pengelolaan secara menyeluruh berada pada organisasi pelaksana;
  - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas organisasi pelaksana sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh pengelola pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. organisasi pelaksana 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*), laman (*website*), pos-elektornik (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia, terdaftar dan memiliki kantor di Daerah.
  - (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak boleh menambah beban bagi masyarakat.
  - (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Organisasi Penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk pengelolaan pelayanan publik.
  - (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

#### BAB IV HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

##### Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban bagi Organisasi Penyelenggara Pasal 14

Organisasi Penyelenggara memiliki hak :

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

##### Pasal 15

Organisasi 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 Daerah 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 pelaksana pelayanan publik; dan
- k. menghormati nilai agama, nilai-nilai luhur dan budaya masyarakat di Daerah.

Bagian Kedua  
Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana  
Pasal 16

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Organisasi Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan Peraturan Daerah ini;
- 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 Daerah ini; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Organisasi Penyelenggara secara berkala.

Pasal 17

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi perusahaan bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi Pemerintah Daerah dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan kebijakan dan Peraturan Daerah;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan pimpinan Organisasi Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan pimpinan Organisasi Penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat  
Pasal 18

Masyarakat berhak :

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan setiap Organisasi Penyelenggara;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan Organisasi 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 pimpinan Organisasi Penyelenggara;
- h. mengadukan Organisasi Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Bupati, DPRD; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 19

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 menaati Peraturan Daerah ini.

BAB V  
PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Standar Pelayanan  
Pasal 20

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan organisasi pelaksana, kebutuhan masyarakat, nilai budaya dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Organisasi Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui mekanisme konsultasi publik dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

- (4) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 21

Komponen standar pelayanan setiap organisasi pelayanan 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, 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.

#### Bagian Kedua Maklumat Pelayanan Pasal 22

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Organisasi Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

#### Bagian Ketiga Sistem Informasi Pelayanan Publik Pasal 23

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi Pelayanan Publik Daerah.
- (2) Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Daerah dilakukan oleh Penanggung Jawab.

- (3) Sistem Informasi Pelayanan Publik Daerah berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari Organisasi Penyelenggara di Daerah.
- (4) Organisasi Penyelenggara wajib mengelola Sistem Informasi Pelayanan Publik Daerah yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non-elektronik, paling sedikit meliputi:
  - a. profil Organisasi Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. bentuk layanan
  - d. standar pelayanan;
  - e. maklumat pelayanan;
  - f. pengelolaan pengaduan;
  - g. mekanisme penyelesaian sengketa; dan
  - h. penilaian kinerja.
- (5) Organisasi Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Keempat  
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik  
Pasal 24

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

Pasal 25

Organisasi Penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

## Pasal 26

- (1) Saham Organisasi Penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan badan usaha milik daerah atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik badan usaha milik daerah sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

## Pasal 27

- (1) Organisasi Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh Organisasi Penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service*), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.
- (4) Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

## Bagian Kelima Pelayanan Khusus Pasal 28

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

## Pasal 29

- (1) Organisasi Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta Peraturan Daerah ini.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas keterbukaan dan keterjangkauan masyarakat.

- (3) Masyarakat asli dan/atau masyarakat hukum adat asli yang miskin, rentan atau tinggal di wilayah terpencil di Daerah dapat diberikan prioritas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keenam  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik  
Pasal 30

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Pemerintah Daerah apabila diwajibkan dalam peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan terkait.
- (3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan Bupati dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 31

- (1) Organisasi Penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah berhak mendapatkan alokasi anggaran yang bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Organisasi Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

Pasal 32

- (1) Dalam hal pengelolaan pelayanan publik dilakukan oleh lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah, Pemerintah Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- (2) Korporasi, badan hukum, dan/atau badan usaha milik daerah yang mengelola pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (3) Organisasi Penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan untuk pelayanan publik.

Bagian Ketujuh  
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan  
Pasal 33

Pelaksana dalam melaksanakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kedelapan  
Pengawasan Pengelolaan Pelayanan Publik  
Pasal 34

- (1) Pengawasan pengelolaan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi; dan/atau
  - b. pengawasan oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah.
- (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; dan
  - c. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Kesembilan  
Pengelolaan Pengaduan  
Pasal 35

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Organisasi Penyelenggara wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsmen dan DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (3) Organisasi Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 5 (lima) hari setelah diterimanya pengaduan atas pelayanan publik.
- (4) Apabila Organisasi Penyelenggara tidak menerima atau tidak menanggapi pengaduan sebagaimana mestinya, pengaduan diajukan kepada Ombudsmen.
- (5) Organisasi Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 36

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Ketentuan mengenai materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur oleh Organisasi Penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan Pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
  - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kesepuluh  
Penilaian Kinerja  
Pasal 37

- (1) Pimpinan Organisasi Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja pengelolaan pelayanan publik secara berkala.

- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

BAB VI  
PERAN SERTA MASYARAKAT  
Pasal 38

- (1) Peran serta masyarakat dalam pengelolaan 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, konsultasi publik, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk organisasi kemasyarakatan atau lembaga swadaya masyarakat di bidang pengawasan pelayanan publik.
- (4) Ketentuan mengenai tata cara peran serta masyarakat dan konsultasi publik dalam pengelolaan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VII  
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Pengaduan  
Pasal 39

- (1) Masyarakat berhak mengadukan pengelolaan pelayanan publik kepada Organisasi Penyelenggara, Ombudsman dan/atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh Peraturan Daerah ini.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
  - a. Organisasi Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 40

Tahapan pengaduan terhadap Pelaksana dan Organisasi Penyelenggara oleh masyarakat dapat dilakukan melalui tahapan :

- a. pengaduan kepada atasan langsung Pelaksana dan/atau Organisasi Penyelenggara;
- b. pengaduan kepada Penanggung Jawab; dan
- c. Pengaduan kepada Pembina.

Pasal 41

- (1) Bupati berwenang menjatuhkan sanksi kepada Organisasi Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (3) huruf a.

- (2) Pimpinan Organisasi Penyelenggara menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki sesuai dengan Peraturan Daerah ini.

#### Pasal 42

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 diajukan oleh setiap orang 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.
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

#### Pasal 43

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (3) dapat disertai dengan bukti pendukung.
- (2) Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana wajib memberikan dokumen yang dibutuhkan dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 44

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit 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) Organisasi Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 5 (lima) hari sejak pengaduan diterima.
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Organisasi Penyelenggara.

- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

#### Pasal 45

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Organisasi Penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah ditujukan kepada Bupati.
- (3) Pengaduan terhadap Organisasi Penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah ditujukan kepada Pengawas atau Sekretaris Daerah.
- (4) Pengaduan terhadap Organisasi Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi Pemerintah Daerah yang memberikan misi atau penugasan.

#### Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan oleh Organisasi Penyelenggara Pasal 46

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang dikelolanya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku bagi Organisasi Penyelenggara.

#### Pasal 47

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Organisasi Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Organisasi Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

#### Pasal 48

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi pengaduan, Organisasi Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Organisasi Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

#### Pasal 49

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib 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) Organisasi Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, Organisasi Penyelenggara dapat melakukan konsultasi, mediasi dan konsiliasi.
- (6) Dalam melaksanakan konsultasi, mediasi dan konsiliasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5), mekanisme dan tata caranya diatur lebih lanjut oleh peraturan atau kebijakan Organisasi Penyelenggara.
- (7) Organisasi Penyelenggara wajib memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.
- (8) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (5), diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Bagian Ketiga

#### Pelanggaran Hukum dalam Pengelolaan Pelayanan Publik Pasal 50

Masyarakat dapat menggugat Organisasi Penyelenggara atau Pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

#### Pasal 51

- (1) Dalam hal Organisasi Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam pengelolaan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap Organisasi Penyelenggara ke pengadilan.
- (2) Pengajuan gugatan terhadap Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Organisasi Penyelenggara untuk melaksanakan rekomendasi Ombudsman.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 52

- (1) Dalam hal Organisasi Penyelenggara atau Pelaksana diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat melaporkan Organisasi Penyelenggara kepada pihak berwenang.

- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Organisasi Penyelenggara atau Pelaksana untuk melaksanakan rekomendasi Ombudsman.

BAB VIII  
SANKSI ADMINISTRASI  
Pasal 53

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Bentuk pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.

Pasal 54

- (1) Pelanggaran administratif yang dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara pelayanan publik dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan;
  - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu; dan/atau
  - g. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IX  
KETENTUAN PENYIDIKAN  
Pasal 55

- (1) Selain penyidik pejabat polisi negara Republik Indonesia, juga pejabat pegawai negeri sipil tertentu di Organisasi Penyelenggara yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang pelayanan publik, diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam undang-undang hukum acara pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :
  - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik.
  - b. melakukan pemeriksaan terhadap Organisasi Penyelenggara pelayanan publik yang diduga melakukan tindak pidana.
  - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan usaha sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang pelayanan publik.
  - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang pelayanan publik.

- e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti, pembukuan, catatan dan dokumen lain serta melakukan penyitaan terhadap bahan dan barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang pelayanan publik.
  - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang pelayanan publik.
- (3) Penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada penyidik pejabat polisi negara Republik Indonesia.
- (4) Penyidik pegawai negeri sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada penuntut umum melalui penyidik pejabat polisi negara Republik Indonesia.

BAB X  
KETENTUAN PIDANA  
Pasal 56

- (1) Setiap Organisasi penyelenggara yang melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik dipidana dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan, dan/atau denda paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) dan/atau sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.
- (3) Apabila pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan suatu tindak pidana, maka dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah kejahatan.

BAB XI  
KETENTUAN PERALIHAN  
Pasal 57

Semua peraturan atau ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah berlaku pada saat berlakunya Peraturan Daerah ini, tetap berlaku dan dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) tahun harus menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

Pasal 58

Peraturan pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 59

Organisasi Penyelenggara harus menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan paling lama 1 (satu) tahun setelah peraturan pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 mulai berlaku.

Pasal 60

Kewajiban Pemerintahan Daerah menanggung beban pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) harus dipenuhi selambat-lambatnya dimulai tahun anggaran 2015.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 61

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Banjarnegara  
pada tanggal 31-12-2014

BUPATI BANJARNEGARA,

SUTEDJO SLAMET UTOMO

Diundangkan di Banjarnegara  
pada tanggal 28-1-2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA,

FAHRUDIN SLAMET SUSIADI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA TAHUN 2015 NOMOR 3

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA, PROVINSI  
JAWA TENGAH NOMOR : 3/2015

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANJARNEGARA  
NOMOR 16 TAHUN 2014  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat tersebut mengandung makna bahwa di Daerah, Pemerintahan Daerah berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga masyarakat melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga masyarakat 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 ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, 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. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita pembangunan daerah. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, diperlukan Peraturan Daerah tentang Pelayanan.

Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi :

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/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

Cukup jelas.

### Pasal 4

#### Huruf a

Yang dimaksud dengan “asas kepentingan umum” adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan “asas kepastian hukum” adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan “asas kesamaan hak” adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

#### Huruf d

Yang dimaksud dengan “asas keseimbangan hak dan kewajiban” adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

#### Huruf e

Yang dimaksud dengan “asas keprofesionalan” adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

#### 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 orang 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 antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial 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

Cukup jelas.

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “kinerja” adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Perangkat Daerah dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi yang mengindikasikan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan publik dapat menggunakan instrumen survai kepada masyarakat.

Ayat (2)

Peningkatan kapasitas pelaksana dapat dilakukan melalui pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan serta pendidikan non formal.

Ayat (3)

Evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan Perangkat Daerah dan BUMD dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.

Pasal 11

Ayat (1)

Pelaksana merupakan sumber daya manusia yang ditempatkan di unit pelayanan yang harus sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan oleh unit kerja tersebut.

Yang dimaksud dengan “tidak diskriminatif” adalah seleksi kepada Pelaksana tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Ayat (2)

Pemberian penghargaan dapat dilaksanakan dengan pemberian kesempatan kepada Pelaksana yang berprestasi untuk memperoleh penghargaan dari Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah.

Ayat (3)

Ketentuan internal Organisasi Penyelenggara merupakan ketentuan yang mengatur peningkatan kinerja Pelaksana, misalnya ketentuan disiplin, etika, SOP, standar pelayanan, instruksi kerja dan lain sebagainya.

Pasal 12

Ayat (1)

Untuk peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar Perangkat Daerah seperti kerjasama dalam penataan lingkungan, pelayanan perizinan, penanganan masalah sosial dan sebagainya.

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 standard operasional prosedur.

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)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

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

Pasal 13

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara, misalnya pelayanan perizinan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “badan hukum Indonesia” adalah badan hukum yang didirikan menurut hukum Indonesia.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “tidak menambah beban bagi masyarakat” adalah agar dalam pelaksanaan kerjasama tidak memberikan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

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

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “standar pelayanan” adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.

Ayat (2)

Organisasi Penyelenggara harus memberikan ruang publik bagi masyarakat untuk memberikan masukan/peran serta masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan berupa saran, buah pikiran, ide, gagasan dan sebagainya.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 21

Huruf a

Yang dimaksud dengan “dasar hukum” adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “persyaratan” adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “sistem, mekanisme, dan prosedur” adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “jangka waktu penyelesaian” adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “biaya/tarif” adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Organisasi Penyelenggara.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “produk pelayanan” adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “sarana, prasarana, dan/atau fasilitas” adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “kompetensi Pelaksana” adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “pengawasan internal” adalah pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “penanganan pengaduan, saran dan masukan” adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k

Yang dimaksud dengan “jumlah pelaksana” adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

Cukup jelas.

Huruf n

Yang dimaksud dengan “evaluasi kinerja pelaksana” adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “dipublikasikan” adalah bentuk penginformasian kepada masyarakat sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dipahami dan diakses.

Pasal 23

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “dukungan informasi” adalah sistem informasi lingkup Kabupaten yang berisi informasi seluruh penyelenggaraan pelayanan yang diperlukan untuk merumuskan kebijakan Daerah tentang pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Sistem informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Huruf a

Profil Organisasi Penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, Pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email).

Huruf b

Profil Pelaksana meliputi nama, penanggung jawab, Pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email).

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci standar pelayanan tersebut, meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan Organisasi Penyelenggara, untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu seperti survai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pelayanan dengan perlakuan khusus” adalah pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat secara khusus, misalnya pelayanan kesehatan dengan menggunakan ruang VIP, dan pelayanan perbankan kepada nasabah prioritas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “biaya/tarif pelayanan publik” adalah biaya/tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan yang tertuang dalam standar pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Penentuan biaya pelayanan publik harus memperhatikan tingkat kemampuan daya beli masyarakat, nilai/harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa.

Pasal 31

Ayat (1)  
Pemerintah Daerah harus menyediakan anggaran pelayanan publik sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan pada masing-masing Perangkat Daerah dalam APBD secara proporsional.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Ayat (1)  
Yang dimaksud dengan “pengawasan internal” adalah pengawasan melalui atasan langsung (pengawasan melekat) dan pengawasan oleh instansi pengawasan fungsional.  
Yang dimaksud dengan “pengawasan eksternal” adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan oleh DPRD.

Ayat (2)  
Huruf a  
Cukup jelas.

Huruf b  
Yang dimaksud dengan “Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Daerah” adalah Inspektorat Kabupaten Banjarnegara.

Ayat (3)  
Huruf a  
Pengawasan oleh masyarakat dapat dilakukan melalui laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan atau kelemahan dalam pelayanan publik.

Huruf b  
Pengawasan oleh Ombudsmen dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf c  
Pengawasan oleh DPRD dapat dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 35

Ayat (1)  
Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Ayat (5)  
Cukup jelas.

Pasal 36

Ayat (1)  
Mekanisme pengelolaan pengaduan disusun sesuai dengan peraturan perundang-undangan.  
Untuk menampung pengaduan masyarakat, Organisasi Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan berupa loket atau kotak pengaduan.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Ayat (1)  
Peran serta masyarakat dilaksanakan dalam bentuk :  
a. hak mencari, memperoleh, dan memberikan informasi mengenai pelayanan publik;  
b. hak memperoleh pelayanan yang sama dan adil dari Organisasi Penyelenggara;  
c. hak menyampaikan saran dan pendapat secara bertanggung jawab terhadap kebijakan Organisasi Penyelenggara;  
d. hak memperoleh perlindungan hukum dalam hal :  
1. Melaksanakan haknya sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c;  
2. diminta hadir dalam proses penyelidikan, penyidikan, dan sidang pengadilan sebagai saksi pelapor, saksi, atau saksi ahli, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peranan masyarakat selaku pengguna pelayanan dalam rangka peningkatan pelayanan publik memerlukan penyediaan pelayanan yang transparan dan akuntabel sesuai standar pelayanan. Oleh karena itu masyarakat dapat ikut terlibat dalam penyusunan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Lembaga pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh masyarakat antara lain Yayasan Perlindungan Konsumen Indonesia, Lembaga Swadaya Masyarakat (Masyarakat Peduli Pelayanan Publik) dan lain-lain.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

- Pasal 42  
Cukup jelas
- Pasal 43  
Cukup jelas.
- Pasal 44  
Cukup jelas.
- Pasal 45  
Cukup jelas.
- Pasal 46  
Ayat (1)  
Cukup jelas.  
Ayat (2)  
Dengan dilakukannya penyelesaian pengaduan secara proporsional dan profesional, kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkat.
- Pasal 47  
Cukup jelas.
- Pasal 48  
Cukup jelas.
- Pasal 49  
Ayat (1)  
Cukup jelas.  
Ayat (2)  
Cukup jelas.  
Ayat (3)  
Ganti rugi yang diajukan pengadu harus mempunyai hubungan sebab akibat (kausalitas) dengan perbuatan Organisasi Penyelenggara yang merugikan.  
Ayat (4)  
Cukup jelas.  
Ayat (5)  
Yang dimaksud dengan “mediasi” adalah upaya penyelesaian sengketa secara damai dimana ada keterlibatan mediator netral yang secara aktif membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai suatu kesepakatan yang dapat diterima oleh para pihak.  
Yang dimaksud dengan “konsiliasi” adalah upaya untuk mempertemukan kepentingan para pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan penyelesaian bersama.  
Ayat (6)  
Cukup jelas.  
Ayat (7)  
Cukup jelas.  
Ayat (8)  
Cukup jelas.
- Pasal 50  
Disamping penyediaan sarana pengaduan, ketidakpuasan pelayanan publik yang berakibat pada kerugian di bidang tata usaha negara terhadap penerima pelayanan, dapat diproses melalui Pengadilan Tata Usaha Negara.

Pasal 51

Ayat (1)

Gugatan terhadap Organisasi Penyelenggara yang melakukan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige overheedsdaad* atau *onrechtmatigedaad*) diajukan ke Pengadilan Negeri.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 52

Ayat (1)

Laporan tindak pidana yang dilakukan Organisasi Penyelenggara dapat disampaikan kepada Kepolisian atau Kejaksaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 53

Ayat (1)

Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelanggaran administrasi yang tunduk pada dan diatur oleh Hukum Administrasi Negara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Ketentuan ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepastian hukum peraturan pelaksanaan Peraturan Daerah, dan di sisi lain merupakan kewajiban bagi Pemerintah Daerah untuk segera menetapkan petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.