



BUPATI BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

SALINAN
PERATURAN BUPATI BANGKA TENGAH
NOMOR 3 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANGKA TENGAH,

- Menimbang :
- a. bahwa bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik serta untuk memberikan perlindungan bagi Masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih;
 - b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terintegrasi dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan Masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - c. bahwa sebagai upaya untuk menjamin penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan secara optimal, perlu disusun pedoman dan ketentuan yang mengatur penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Tahun 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672);

16. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bangka Tengah (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2016 Nomor 240), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bangka Tengah (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2022 Nomor 306);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bangka Tengah.
2. Bupati adalah Bupati Bangka Tengah.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati Bangka Tengah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bangka Tengah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan Masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau Pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah institusi penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah, pemerintah desa, korporasi, serta badan hukum lain yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah semata-mata untuk melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik.
7. 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.

8. 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.
9. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.
10. 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.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
12. Prosedur Pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu 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 braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik
14. Pengelola pengaduan Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan Masyarakat pada setiap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
15. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Pengelola.
16. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada Pengelola atas Pelayanan Pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
17. badan usaha milik Daerah, yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk memberikan pedoman operasional dan kepastian hukum bagi Penyelenggara dan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 3

Tujuan Pengaturan penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:

- a. mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- a. kepentingan umum, yaitu pemberian Pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- b. kepastian hukum, artinya menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. kesamaan hak, yaitu pemberian Pelayanan Publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima Pelayanan;
- e. keprofesionalan, artinya Pelaksana Pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. partisipatif, yaitu peningkatan peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan Masyarakat;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh Pelayanan yang adil;;
- h. keterbukaan, yaitu setiap penerima Pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai Pelayanan yang diinginkan;
- i. akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam Pelayanan;
- k. ketepatan waktu, artinya penyelesaian setiap jenis Pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis Pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk Pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Pelayanan barang publik;
 - b. Pelayanan jasa publik; dan
 - c. Pelayanan administrasi.

Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud Pasal 5 ayat (2) huruf a, adalah pengadaan/penyediaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja Daerah.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud Pasal 5 ayat (2) huruf b, adalah penyediaan jasa publik oleh Penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja Daerah.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c, merupakan Pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat

BAB II
PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, PENYELENGGARA, DAN
PELAKSANA

Bagian Kesatu
Pembina dan Penanggungjawab

Pasal 7

- (1) Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh penanggungjawab.

Pasal 8

- (1) Penanggung jawab Penyelenggara adalah sekretaris Daerah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. mengkoordinasikan Pelaksanaan kebijakan Pelayanan Publik;
 - c. melaksanakan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - d. melaporkan kepada Pembina Penyelenggara.

Bagian Kedua
Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Penyelenggara adalah kepala Perangkat Daerah, kepala perangkat desa, dan direktur BUMD.

- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
- a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangan;
 - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap satuan unit kerja;
 - c. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
 - d. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
 - e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pengaduan pada setiap unit Pelayanan Publik;
 - f. menanggapi dan mengelola pengaduan Masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - g. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - h. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Bupati melalui sekretaris Daerah.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
- a. Pelaksanaan Pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan Masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
 - f. Pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan perangkat daerah/pemerintahan desa/BUMD masing-masing, termasuk apabila terjadi ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan organisasinya.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan perangkat daerah/pemerintahan desa/BUMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.

- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas Pelayanan Publik, serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib melakukan seleksi dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggaraan wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi ditetapkan oleh Penyelenggara.

Bagian Ketiga Pelaksana

Pasal 13

- (1) Kepala Perangkat Daerah, kepala desa, dan direktur BUMD selaku penyelenggara di lingkungan Perangkat Daerah, perangkat desa, dan BUMD yang dipimpinnya menunjuk Pelaksana.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
- (3) Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.
- (4) Perilaku Pelaksana Pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (2), dilaksanakan dengan etika Pelayanan yang menjunjung tinggi nilai-nilai BERAKHLAK.

- (5) Nilai-nilai BERAKHLAK sebagaimana dimaksud pada ayat (4), adalah sebagai berikut:
- a. Berorientasi Pelayanan, yaitu:
 - 1) memahami dan memenuhi kebutuhan Masyarakat;
 - 2) ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan;
 - 3) melakukan perbaikan tiada henti.
 - b. Akuntabel, yaitu:
 - 1) melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi;
 - 2) menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien;
 - 3) tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.
 - c. Kompeten, yaitu:
 - 1) meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
 - 2) membantu orang lain belajar;
 - 3) melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.
 - d. Harmonis, yaitu:
 - 1) menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;
 - 2) suka menolong orang lain;
 - 3) membangun lingkungan kerja yang kondusif.
 - e. Kolaboratif, yaitu:
 - 1) memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
 - 2) terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah;
 - 3) menggerakkan berbagai pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.
 - f. Adaptif, yaitu:
 - 1) cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan;
 - 2) terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas;
 - 3) bertindak proaktif
 - g. Loyal, yaitu:
 - 1) memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemerintahan yang sah;
 - 2) menjaga nama baik sesama aparatur sipil negara, Pimpinan Instansi, dan Negara;
 - 3) menjaga rahasia jabatan dan Negara.

BAB III HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 14

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan Pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;

- b. melakukan kerjasama;
- 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun dan menetapkan 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 dan berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- j. bertanggungjawab dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik di lingkungan unit kerja;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili unit kerja untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu Tindakan hukum atas permintaan Pembina, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 16

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan Pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas Pelaksanaan Pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu Tindakan hukum atas permintaan Penyelenggara, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban dalam hal Pelaksana mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja pada Penyelenggara secara berkala paling lama pada setiap akhir bulan.

Pasal 17

Pelaksana dilarang:

- a. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggaraan; dan
- c. melanggar asas-asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 18

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran substansi Standar Pelayanan;
- b. mengawasi Pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan layanan;
- e. memberitahukan kepada Penyelenggara untuk memperbaiki Pelayanan, dalam hal Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki Pelayanan, dalam hal Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki Pelayanan kepada Penyelenggara;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan terhadap Standar Pelayanan dan/atau memperbaiki Pelayanan kepada Pembina; dan
- i. mendapatkan 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 dalam memenuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB IV PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Prinsip Pelayanan Publik

Pasal 20

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- d. prinsip keserdahaan, artinya Prosedur Pelayanan Publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- e. prinsip kejelasan, artinya dalam memberikan Pelayanan harus jelas persyaratan teknis dan administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan Pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik, rincian biaya Pelayanan Publik dan tata cara pembayaran;
- f. kepastian waktu, artinya Pelaksanaan Pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- g. akurasi, artinya produk Pelayanan Publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
- h. keamanan, artinya proses dan produk Pelayanan Publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- i. tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggaraan Pelayanan Publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan Pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik;
- j. kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
- k. kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana Pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh Masyarakat, dan dapat memnfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika; dan

1. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, artinya Pelaksana harus bersikap disiplin, sapan dan santun, ramah serta memberikan Pelayanan dengan ikhlas.

Bagian Kedua
Pola Pelayanan

Pasal 21

Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

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

Bagian Ketiga
Standar Pelayanan

Pasal 22

Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.

Pasal 23

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22, meliputi:

- a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*service point*) meliputi:
 - 1) persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis Pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative yang dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis Pelayanan;
 - 2) sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara Pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan Pelayanan;
 - 3) jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan dari setiap jenis Pelayanan;
 - 4) biaya, tarif, dan rinciannya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/Masyarakat;
 - 5) produk Pelayanan adalah hasil Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan, dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa, dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/Masyarakat; dan
 - 6) penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi adalah tata cara Pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut.
- b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
 - 1) dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan Pelayanan;
 - 2) sarana dan prasarana adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan Pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas Pelayanan bagi kelompok rentan/berkebutuhan khusus.
 - 3) kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki dalam menjalankan tugas penyelenggaraan Pelayanan;
 - 4) pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan Pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;

- 5) jumlah Pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
- 6) jaminan Pelayanan adalah memberikan kepastian Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- 7) jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan adalah komitmen untuk memberikan kepastian adanya rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- 8) evaluasi kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.

Pasal 24

- (1) Untuk menyusun Standar Pelayanan, Penyelenggara membentuk Tim Penyusun Standar Pelayanan.
- (2) Tim Penyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari Penyelenggara, Pelaksana yang membidangi jenis Pelayanan Publik, termasuk perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa layanan.
- (3) Tim Penyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), bertugas sebagai berikut:
 - a. mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan Unit Pelaksana Pelayanan, serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan pada masing-masing jenis Pelayanan Publik;
 - b. menyusun rancangan Standar Pelayanan setiap jenis Pelayanan.
 - c. membahas rancangan Standar Pelayanan bersama dengan unsur perwakilan Masyarakat dan pihak terkait;
 - d. menyempurnakan rancangan Standar Pelayanan untuk kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara;
 - e. menyiapkan konsep Maklumat Pelayanan untuk ditetapkan oleh Penyelenggara;
 - f. mempublikasikan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan; dan
 - g. menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan.

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyusunan, pembahasan, dan penetapan Standar Pelayanan Publik dengan prinsip nondiskriminatif, terkait langsung dengan jenis Pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
- (2) Sebelum Standar Pelayanan diterapkan, Penyelenggara harus menginternalisasikan kepada Pelaksana dan menyosialisasikan kepada Masyarakat.
- (3) Dalam proses penerapan standar pelayanan yang baru, Penyelenggara menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang mencakup kegiatan sebagai berikut:
 - a. pelatihan bagi Pelaksana;
 - b. pengangkatan, pengisian, penyesuaian Pelaksana;
 - c. pengadaan dan penataan sarana dan prasarana; dan
 - d. penyesuaian keputusan dan peraturan.

Bagian Keempat Maklumat Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memuat antara lain:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan Pelayanan secara konsisten sesuai dengan Standar Pelayanan; dan
 - b. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan Pelayanan tidak sesuai Standar Pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Kelima
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik harus diselenggarakan Sistem Informasi Pelayanan Publik.
- (2) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Sistem Informasi yang mengintegrasikan pengumpulan, pengelolaan, dan Pelayanan informasi publik.
- (3) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikelola oleh petugas pengelola informasi publik atau pejabat pengelola informasi dan dokumentasi.
- (4) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari Penyelenggara dan informasi publik lainnya sebagaimana peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas Sistem Informasi elektronik dan nonelektronik, antara lain:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan;
 - f. Prosedur Pelayanan;
 - g. biaya; dan
 - h. penilaian kinerja.
- (6) informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5), dikelola secara transparan dan dapat diakses oleh Masyarakat dengan sederhana, mudah, cepat dan tepat.
- (7) Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diintegrasikan dengan Sistem Informasi dan dokumentasi pada setiap Perangkat Daerah.

Bagian Keenam
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
Pelayanan Publik

Pasal 28

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, ekuntabel, dan berkesinambungan, serta bertanggungjawab atas pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan Pelaksana, sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sesuai tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan Pelaksana, sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (4) berdasarkan analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparan, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 29

- (1) 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 Penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum Pelaksanaan pekerjaan dimulai, dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penyelenggara, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (SMS), halaman (*website*), Pos-el (*e-mail*), dan kontak pengaduan.

- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Ketujuh
Pelayanan Khusus

Pasal 30

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan Pelayanan dengan perlakuan khusus kepada penyandang disabilitas dan Masyarakat berkebutuhan khusus/kelembagaan rentan seperti anak-anak, ibu hamil dan menyusui serta lansia.
- (2) Sarana dan prasarana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kedelapan
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 31

- (1) Biaya Pelayanan Publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau Masyarakat.
- (2) Dalam hal diwajibkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan, biaya Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibebankan kepada Daerah.
- (3) Biaya Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.
- (4) Penentuan biaya Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), ditetapkan dengan persetujuan dewan perwakilan rakyat Daerah, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 32

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan Pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil Pelayanan Publik.

Bagian Kesembilan
Sikap Perilaku Pelaksanaan Dalam Pelayanan

Pasal 33

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku:

- 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-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menggunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah satu 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 Kesepuluh
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 34

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawas internal penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. pengawas oleh Masyarakat berupa laporan atau pengaduan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - b. pengawasan oleh dewan perwakilan rakyat Daerah.

Bagian Kesebelas
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima Pelayanan dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat Pengelola serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima Pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (2), meliputi:
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengadu;
 - c. Penentu Pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan;
 - f. pengaduan kepada atasan Pelaksana;
 - g. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - h. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - i. pemantauan atau evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - j. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan;
 - k. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Keduabelas
Penilaian Kinerja

Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan Standar Pelayanan Publik.

BAB V
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 38

- (1) Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban Masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pengaduan

Pasal 39

- (1) Masyarakat berhak mengadukan Penyelenggara Pelayanan Publik kepada Penyelenggara dan/atau Pembina sesuai dengan tingkatan Pelayanan Publik yang diadakan.
- (2) Masyarakat yang menyampaikan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dijamin hak-haknya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1), dilakukan terhadap:
 - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan;
 - b. Pelaksana yang memberi layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 40

- (1) Atasan Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud Pasal 39 ayat (3) huruf a.
- (2) Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran dan/atau larangan sebagaimana dimaksud Pasal 39 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dilakukan berdasarkan pengaduan Masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan Penyelenggara dan Penyelenggara, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan dan/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 layanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis, dengan mencantumkan:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan/atau immateril yang diderita; dan
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu Pelayanan, dan tandatangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 42

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (3), dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduan.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan/atau Pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1), meliputi:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - c. tempat dan waktu pengaduan diterima; dan
 - d. tandatangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang meliputi berisi informasi lengkap atau tidak lengkap materi pengaduan.
- (4) Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, Pengadu melengkapi materi penaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Pengadu dianggap mencabut pengaduan.

Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 44

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari Masyarakat mengenai Pelayanan Publik yang diselenggarakannya.

- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.

Pasal 45

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespon 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.
- (5) Tata cara dan mekanisme tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (4) diatur dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 46

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

Pasal 47

- (1) 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) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.

Bagian Ketiga
Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Pasal 48

Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui pengadilan tata usaha negara apabila Pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

Pasal 49

- (1) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melanggar hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati ini, Masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap Penyelenggara ke pengadilan.
- (2) Pengajuan gugatan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan keputusan yang telah ditetapkan.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 50

- (1) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati ini, Masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak yang berwenang.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan keputusan yang telah ditetapkan.

BAB VII
KETENTUAN SANKSI

Pasal 51

Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan yang telah ditetapkan, dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 52

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bangka Tengah.

Ditetapkan di Koba
pada tanggal 8 Maret 2023

BUPATI BANGKA TENGAH,

-ttd/dto-

ALGAFRY RAHMAN

Diundangkan di Koba
pada tanggal 8 Maret 2023

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BANGKA TENGAH,

-ttd/dto-

SUGIANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN BANGKA TENGAH TAHUN 2023 NOMOR 1259

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KAB. BANGKA TENGAH,



AFRIZAL, SH
PEMBINA Tk. I
NIP. 19810411 200501 1 006