



BUPATI PADANG PARIAMAN  
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN  
NOMOR 2 TAHUN 2024

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PADANG PARIAMAN,

- Menimbang : a. bahwa pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang harus dilaksanakan secara baik dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- b. bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Cipta Kerja;
- c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan kepercayaan masyarakat atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik di Kabupaten Padang Pariaman, perlu mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara jelas;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN PADANG PARIAMAN  
dan  
BUPATI PADANG PARIAMAN

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Padang Pariaman.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Padang Pariaman.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disingkat dengan DPRD adalah DPRD Kabupaten Padang Pariaman.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Padang Pariaman.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Bupati dan Perangkat Daerah, BUMD, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman.

9. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah Perangkat Daerah, BUMD, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan Pelayanan Publik.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima mamfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman Penyelenggara Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
13. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
15. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf *braille*, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
16. Sistem Pelayanan Terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
17. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan Masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.

18. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
19. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan Pelayanan Publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
20. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Padang Pariaman.
21. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan penyusunan Standar Pelayanan.

## Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan 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.

## Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik di selenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;

- f. tanggungjawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

#### Pasal 4

Pengaturan penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan penguatan komitmen antara Penyelenggara, Pelaksana dan Masyarakat dalam kegiatan Pelayanan Publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

#### Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. mewujudkan prinsip-prinsip tatakelola Pemerintahan Daerah yang baik;
- b. mewujudkan prinsip-prinsip Pelayanan Publik yang baik oleh korporasi dan lembaga independen;
- c. mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme;
- d. mewujudkan kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi Masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan Publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- e. mewujudkan partisipasi dan ketaatan Masyarakat dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sesuai Standar Pelayanan; dan
- f. memenuhi penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### BAB II

#### RUANG LINGKUP

#### Pasal 6

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik di Daerah meliputi:

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

## Pasal 7

- (1) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 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 strategis lainnya.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- (3) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- (4) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan Pelayanan Publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (5) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c meliputi :
  - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;
  - b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## Pasal 8

Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 diatur dengan Peraturan Bupati.

### BAB III

## PEMBINA DAN ORGANISASI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Kesatu

#### Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan Publik

#### Pasal 9

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik, diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Bupati.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2), mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan tugas penanggung jawab.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur.

#### Pasal 10

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Bupati.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib menjalankan tugas sebagai berikut:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap organisasi Penyelenggara;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. melaporkan hasil pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik di seluruh Organisasi Penyelenggara kepada Bupati.

### Bagian Kedua

#### Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

#### Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud ayat (1) paling sedikit meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada Masyarakat;
  - f. pelayanan konsultasi; dan



- g. Pelayanan Publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### Bagian Ketiga

#### Hubungan Antar Penyelenggara

##### Pasal 12

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar Penyelenggara.
- (2) Kerja sama antar Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2,) dapat dilakukan dalam hal:
- a. adanya alasan hukum bahwa Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
  - b. kurangnya sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
  - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
  - d. untuk melakukan kegiatan Pelayanan Publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan
  - e. Pelayanan Publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.
- (5) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat  
Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 13

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
  - a. kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Standar Pelayanan;
  - b. Penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kepada Masyarakat;
  - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan
  - e. Penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat Pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan Masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short messageservices*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak Pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi Masyarakat.
- (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan 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

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Standar Pelayanan

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik sesuai fungsi dan tugasnya dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.

- (2) Dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara wajib menerapkan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap pemberian pelayanan.
- (4) Pengikutsertaan Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan sesuai dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
- (5) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2), terdiri dari wakil:
  - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau;
  - b. tokoh Masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau Lembaga Swadaya Masyarakat.
- (6) Penetapan wakil Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (5) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

## Bagian Kedua

### Maklumat Pelayanan

#### Pasal 15

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat :
  - a. jenis pelayanan yang disediakan;
  - b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
  - c. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga Masyarakat; dan
  - d. satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan.
- (4) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dibuat dalam bentuk :

- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban; dan
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (5) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
  - (6) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

### Bagian Ketiga

#### Sistem Informasi Pelayanan Publik

##### Pasal 16

- (1) Dalam rangka menjamin kelancaran dan kepastian terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu disusun sistem informasi yang bersifat regional dan terintegrasi.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, paling sedikit meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. Standar Pelayanan;
  - d. Maklumat Pelayanan;
  - e. pengelolaan Pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (3) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

##### Pasal 17

- (1) Profil Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf a, meliputi :
  - a. nama;
  - b. penanggung jawab;
  - c. Pelaksana;
  - d. struktur organisasi;
  - e. anggaran penyelenggaraan;
  - f. alamat Pengaduan;
  - g. nomor telepon; dan
  - h. surat elektronik (*e-mail*).
- (2) Profil Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf b, memuat identitas Pelaksana yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2)) huruf e, memuat alur proses penanganan Pengaduan mulai dari tahap penyeleksian sampai dengan kepastian penyelesaian Pengaduan.

- (4) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf f, merupakan hasil penilaian penyelenggaraan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri atau bersama dengan pihak lain dan/atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara.

#### Pasal 18

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau nonelektronik dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan

### Bagian Keempat Penataan Pelayanan Publik

#### Pasal 19

Dalam penataan Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat melakukan :

- a. evaluasi kinerja Pelaksana; dan
- b. inovasi Pelayanan Publik.

#### Pasal 20

- (1) Evaluasi kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a, dilakukan dalam rangka memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas Pelayanan Publik bagi Masyarakat.
- (2) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (4) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal Penyelenggara sesuai peraturan perundang-undangan.

- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 22

- (1) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf b dilakukan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas Pelayanan Publik.
- (2) Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui :
  - a. kompetisi inovasi;
  - b. pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi;
  - c. peningkatan kapasitas; dan
  - d. pembinaan yang berkelanjutan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Inovasi Pelayanan Publik diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Bagian Kelima

#### Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

#### Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memperhatikan:
  - a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
  - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
  - c. partisipasi pengguna pelayanan;
  - d. kepercayaan;
  - e. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
  - f. keterbukaan;
  - g. ketersediaan anggaran;
  - h. tumbuhnya rasa memiliki;
  - i. survei kepuasan Masyarakat;
  - j. kejujuran;
  - k. realistis dan cepat;
  - l. umpan balik dan hubungan Masyarakat; dan
  - m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan.

Bagian Keenam  
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 24

Pelaksana dalam menyelenggarakan 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. professional;
- 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 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 Ketujuh

Penilaian Kinerja

Pasal 25

- (1) Pembina dan/atau penanggungjawab 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.
- (3) Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat diberikan penghargaan.

- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator kinerja dan pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Bagian Kedelapan

##### Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

#### Pasal 26

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan, serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara 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), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dan Pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

#### Pasal 27

- (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 wajib dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang pengumuman melalui media dan di tempat penyelenggaraan pelayanan yang diketahui oleh Masyarakat.

#### Bagian Kesembilan

##### Pelayanan Khusus

#### Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



- (2) Sarana dan prasarana Pelayanan Publik khusus yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia dan wanita hamil, dilarang digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan.
- (3) 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) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan Standar Pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan Masyarakat.
- (3) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk jenis pelayanan jasa publik berdasarkan kelas pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diwujudkan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada Masyarakat secara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (4), wajib memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Bupati.

#### Bagian Kesepuluh

#### Biaya/Tarif Pelayanan Publik

#### Pasal 30

- (1) Biaya/tarif penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dan/atau Masyarakat.
- (2) Biaya/tarif penyelenggaraan Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibebankan pada APBD.
- (3) Biaya/tarif penyelenggaraan Pelayanan Publik selain yang ditentukan pada ayat (2), dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3), ditetapkan dengan persetujuan DPRD sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 31

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan guna mendukung kinerja Pelayanan Publik dan dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil Pelayanan Publik.
- (2) Dalam hal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh institusi Penyelenggara Daerah dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, Pemerintah Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui APBD.

### Bagian Kesebelas

#### Pengelolaan Pengaduan

### Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Dalam melaksanakan pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib :
  - a. menyediakan sarana dan prasarana penunjang kelancaran pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
  - b. menyusun mekanisme pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
  - c. menugaskan Pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (3) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti Pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman, dan/atau DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (4) Proses penanganan Pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:
  - a. konfirmasi dan klarifikasi;
  - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
  - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (5) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggungjawab pengelola Pengaduan dan penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (6) Proses penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4)) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 33

- (1) Atasan Satuan Kerja Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada Satuan Kerja Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan.
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melanggar ketentuan Standar Pelayanan.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan Masyarakat dan/atau berdasarkan

kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 34

- (1) Dalam rangka pengelolaan Pengaduan, Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan Pengaduan.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit 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 atasan Pelaksana;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan Pengaduan;
  - i. dokumen dan statistik pengelolaan Pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana Pengaduan yang mudah diakses.

#### Pasal 35

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 sampai dengan Pasal 34 diatur dengan Peraturan Bupati.

### BAB V

#### HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

##### Bagian Kesatu

##### Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara

#### Pasal 36

Penyelenggara berhak:

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

## Pasal 37

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan Pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kedua

### Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

## Pasal 38

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

### Pasal 39

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi Pemerintah Daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam standar dan/atau Maklumat Pelayanan yang telah di publikasikan;
- e. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- f. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### Bagian Ketiga

#### Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

### Pasal 40

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. mendapat tanggapan atas Pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;

- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan, dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara, Ombudsman.
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan, dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara, Ombudsman.
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;

#### Pasal 41

Masyarakat wajib:

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

### BAB VI

#### SISTEM PELAYANAN TERPADU

#### Pasal 42

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, Penyelenggara dapat menyelenggarakan Sistem Pelayanan Terpadu.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dengan tujuan:
  - a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat;
  - b. mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat;
  - c. memperpendek proses pelayanan;
  - d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
  - e. memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

- (3) Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:
  - a. keterpaduan;
  - b. ekonomis;
  - c. koordinasi;
  - d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
  - e. akuntabilitas; dan
  - f. aksesibilitas.
- (4) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur:
  - a. kesatuan penanganan;
  - b. kesatuan tempat dan/atau jaringan elektronik;
  - c. kesatuan pengendalian; dan
  - d. kesatuan sistem pelaporan.

#### Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

### BAB VII

#### PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Pasal 44

- (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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Masyarakat dapat melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan hasilnya disampaikan kepada Penyelenggara.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai peran serta masyarakat diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 45

Peraturan Bupati sebagai pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 46

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Parit Malintang  
pada tanggal 25 Januari 2024  
BUPATI PADANG PARIAMAN,

ttd

SUHATRI BUR

Diundangkan di Parit Malintang  
pada tanggal 25 Januari 2024

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN PADANG PARIAMAN,

ttd

RUDY REPENALDI RILIS

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN TAHUN 2024 NOMOR 2

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN PROVINSI  
SUMATERA BARAT : (2/21/2024)





PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN  
NOMOR 2 TAHUN 2024  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Dalam era otonomi, pemerintahan daerah diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Hal ini dilakukan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan Masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta Masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, dan keadilan.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan Masyarakat. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan dalam era globalisasi memerlukan sistem pelayanan Publik yang berkualitas, sederhana, murah dan cepat serta menjamin kepastian hukum yang dikelola sesuai prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.

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

Pemerintah sebagai Penyelenggara utama Pelayanan Publik berkewajiban untuk memberikan Pelayanan Publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan demokratis. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara

berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik yang merupakan hak dan kebutuhan setiap warga Masyarakat dan penduduk melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil atas pelayanan barang Publik, jasa Publik, dan administratif. Penyelenggaraan Pelayanan Publik tersebut dewasa ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan Masyarakat, untuk itu diperlukan peningkatan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan Masyarakat.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin Pelayanan Publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap Masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu ada pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka perlu diatur hak dan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik dan Masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik serta pihak- pihak lain yang berkepentingan yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Peraturan Daerah ini merupakan salah satu dasar yang kuat bagi Masyarakat untuk berpartisipasi dan merupakan landasan bagi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang *baik (Good Governance)*. Dengan terbentuknya aturan yang jelas mengenai Pelayanan Publik akan memudahkan kontrol Masyarakat sebagai bentuk partisipasi Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memperbaiki kinerjanya.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup Jelas

### Pasal 2

#### 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 perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin.

Huruf c

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

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 penduduk 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 penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

#### Huruf k

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

#### Huruf l

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

### Pasal 3

#### Huruf a

Yang dimaksud dengan “prinsip kesederhanaan” adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan “prinsip kejelasan” adalah unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan “prinsip kepastian hukum” adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### Huruf d

Yang dimaksud dengan “prinsip akurasi” adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

#### Huruf e

Yang dimaksud dengan “prinsip keamanan” dengan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

#### Huruf f

Yang dimaksud dengan “prinsip tanggungjawab” adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### Huruf g

Yang dimaksud dengan “prinsip kelengkapan sarana dan prasana pelayanan” adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

#### Huruf h

Yang dimaksud dengan “prinsip kemudahan akses” adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### Huruf i

Yang dimaksud dengan “prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan” adalah pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### Huruf j

Yang dimaksud dengan “prinsip kenyamanan” adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### Pasal 4

Cukup Jelas

#### Pasal 5

Cukup Jelas

#### Pasal 6

#### Huruf a

Yang dimaksud dengan “pelayanan barang public” adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD, yang meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian

atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya tidak bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan “pelayanan jasa public” adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya tidak bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, dan penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan “pelayanan administrative” adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi tindakan administrative Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat dan tindakan administrative oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

#### Pasal 7

Cukup Jelas

#### Pasal 8

Cukup jelas.

#### Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “laporan hasil perkembangan kinerja pelayanan public” adalah hasil Laporan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik diintegrasikan ke dalam materi Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Bupati.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup Jelas

Pasal 12

Cukup Jelas

Pasal 13

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “penyerahan sebagian tugas” adalah pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, akta kelahiran, sertifikat tanah dan pelayanan perizinan lain. Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang disertai atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan. Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup Jelas

Huruf b

Yang dimaksud dengan “materi perjanjian kerja sama yang wajib diinformasikan” adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat, misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerjasama dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup Jelas

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat dan laman.

Huruf e

Cukup Jelas

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “Tidak menambah beban bagi masyarakat” adalah tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lama atau hambatan akses.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “Kerja sama tertentu” adalah kerja sama yang tidak melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

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

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup Jelas

Pasal 22



Cukup Jelas

Pasal 23

Cukup Jelas

Pasal 24

Cukup Jelas

Pasal 25

Cukup Jelas

Pasal 26

Cukup Jelas

Pasal 27

Cukup Jelas

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup Jelas

Pasal 32

Cukup Jelas

Pasal 33

Cukup Jelas

Pasal 34

Cukup Jelas

Pasal 35

Cukup Jelas

Pasal 36

Cukup Jelas

Pasal 37

Cukup Jelas

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Laporan yang disampaikan oleh pegawai disesuaikan dengan bidang tugas dan kewajiban masing-masing pegawai sebagai pelaksana pelayanan publik.

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

Cukup Jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN NOMOR 2

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM

