



## **PEMERINTAH KABUPATEN JENEPONTO**

---

---

### **PERATURAN DAERAH KABUPATEN JENEPONTO NOMOR     TAHUN 2007**

#### **TENTANG**

#### **PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN JENEPONTO**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

#### **BUPATI JENEPONTO**

- Menimbang : a. bahwa negara mempunyai kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk pemenuhan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana diamanahkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa kaitannya dengan pemberian otonomi kepada daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, prinsip penyelenggaraan otonomi daerah yang seluas-luasnya diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, prakarsa dan peran serta masyarakat;
- c. bahwa suatu upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban masyarakat dan Pemerintah Daerah serta untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik sesuai asas-asas umum pemerintahan yang baik guna membangun kepercayaan masyarakat, maka diperlukan suatu bentuk pengaturan yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c di atas, dipandang perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jeneponto;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II di Sulawesi (LNRI Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan LNRI Nomor 1822);
  2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (LNRI Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan LNRI Nomor 4389);
  3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (LNRI Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan LNRI Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (LNRI Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan LNRI Nomor 4548);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (LNRI Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan LNRI Nomor 3177);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (LNRI Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan LNRI Nomor 3866);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (LNRI Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan LNRI Nomor 4585);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LNRI Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan LNRI Nomor 4593);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah,

Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota (LNRI Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan LNRI Nomor 4737);

9. Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LNRI Tahun 2003 Nomor 120, Tambahan LNRI Nomor 4330) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2006
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Jeneponto Nomor 1 Tahun 2004 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Kabupaten Jeneponto (Lembaran Daerah Tahun 2004 Nomor 121);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Jeneponto Nomor 2 Tahun 2004 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Dinas Daerah Kabupaten Jeneponto (Lembaran Daerah Tahun 2004 Nomor 122);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Jeneponto Nomor 3 Tahun 2004 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Tekhnis Daerah Kabupaten Jeneponto (Lembaran Daerah Tahun 2004 Nomor 123);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Jeneponto Nomor 3 Tahun 2005 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Jeneponto (Lembaran Daerah Tahun 2005 Nomor 137);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Jeneponto Nomor 3 Tahun 2006 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Jeneponto Tahun 2006-2026 (Lembaran Daerah Tahun 2006 Nomor 150);

Dengan Persetujuan Bersama :

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN JENEPONTO**  
dan  
**BUPATI JENEPONTO**

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN JENEPONTO.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM****Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Jeneponto.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati Jeneponto dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Perangkat Daerah adalah Organisasi/Lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggung-jawab kepada Bupati dan membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan yang terdiri atas Sekretariat Daerah, Dinas Daerah dan Lembaga Tekhnis Daerah, Kecamatan dan Desa/Kelurahan sesuai dengan kebutuhan Daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kabupaten Jeneponto.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang di selenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Standar Pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
7. Penyelenggara Pelayanan adalah Perangkat Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah atau Unit Pelayanan yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah.
8. Pemberi Pelayanan adalah pejabat/pegawai/aparat yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.
9. Penerima Pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah.

10. Biaya Pelayanan adalah segala biaya dengan nama atau sebutan apapun dalam rangka penyelenggaraan pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai ketentuan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis dari penyelenggara pelayanan berisi komitmen penyelenggara untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan serta dipublikasikan secara luas.
12. Piagam Pelayanan adalah dokumen yang berisi kesepakatan bersama antara masyarakat dengan instansi pelayanan publik.
13. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
14. Komisi Pelayanan Publik adalah lembaga independen yang mempunyai tugas dan fungsi menerima pengaduan serta menyelesaikan sengketa pelayanan publik.
15. Pengaduan Masyarakat adalah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat atau penerima pelayanan baik secara lisan maupun secara tertulis kepada Penyelenggara Pelayanan atau pihak-pihak yang terkait.
16. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
17. Pengawasan Masyarakat adalah penyampaian informasi dari masyarakat mengenai pelanggaran Peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan.
18. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian penyelenggara pelayanan yang menyebabkan kerugian materil bagi penerima pelayanan..

## **BAB II**

### **ASAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP**

#### **Pasal 2**

- (1) Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :
  - a. kepastian hukum;

- b. keterbukaan;
  - c. partisipatif;
  - d. akuntabilitas;
  - e. kepentingan umum;
  - f. profesionalisme;
  - g. kesamaan hak;
  - h. keseimbangan hak dan kewajiban;
  - i. efektif;
  - j. efisien.
- (2) Asas sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Pasal 3**

Pelayanan Publik bertujuan untuk :

- a. menjamin kepastian akan hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2;
- c. terpenuhinya hak-hak dan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal sesuai prosedur dan mekanisme yang berlaku;

### **Pasal 4**

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah, termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) atau Unit Pelayanan yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah.

## **BAB III JENIS DAN SIFAT PELAYANAN**

### **Pasal 5**

Jenis pelayanan publik terdiri dari :

- 1. pelayanan administrasi, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
- 2. pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;
- 3. pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

### **Pasal 6**

Sifat dari jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 terdiri dari :

- a. Pelayanan Seketika untuk mendapatkan pelayanan darurat;
- b. Pelayanan Singkat untuk mendapatkan pelayanan paling lambat satu hari;
- c. Pelayanan Waktu Cepat untuk mendapatkan pelayanan paling lama tujuh hari;
- d. Pelayanan Waktu Sedang untuk mendapatkan pelayanan paling lambat lima belas hari;
- e. Pelayanan Waktu Panjang untuk mendapatkan pelayanan paling lambat tiga puluh hari.

## **BAB IV PENYELENGGARAAN PELAYANAN**

### **Bagian Kesatu Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan**

#### **Pasal 7**

- (1) Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :
  - a. kesederhanaan;
  - b. kejelasan;
  - c. kepastian dan ketepatan waktu;
  - d. akurasi;
  - e. keamanan;
  - f. tidak diskriminatif;
  - g. bertanggung-jawab;
  - h. kelengkapan sarana dan prasarana;
  - i. kemudahan akses informasi;
  - j. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan;
  - k. kenyamanan.
- (2) Prinsip penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dilaksanakan dengan berpedoman sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

**Bagian Kedua**  
**Fungsi Penyelenggara Pelayanan**

**Pasal 8**

- (1) Penyelenggara Pelayanan adalah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 7;
- (2) Penyelenggara Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Ayat 1 mempunyai fungsi meliputi :
  - a. Pelaksanaan pelayanan;
  - b. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
  - c. Pengelolaan Informasi; dan
  - d. Pengawasan Internal.

**Pasal 9**

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pemberi pelayanan yang meliputi berbagai jenis pelayanan dapat dilakukan melalui Pelayanan Terpadu;
- (2) Untuk pemberian pelayanan pada satu tempat, meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu diselenggarakan melalui Pelayanan Terpadu Satu Atap;
- (3) Untuk pemberian pelayanan pada satu tempat dan meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses diselenggarakan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- (4) Pembentukan Penyelenggara Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), Ayat (2) dan Ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Daerah sesuai Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Bagian Ketiga**  
**Pengelolaan Sumber Daya Aparatur Penyelenggara Pelayanan**

**Pasal 10**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan rekrutmen aparat pemberi pelayanan wajib menyelenggarakan promosi aparat secara transparan, tidak diskriminatif dan adil serta memperhatikan disiplin ilmu dan aspek moralitas aparat bersangkutan.
- (2) Penempatan pejabat/ pegawai/ aparat pemberi pelayanan yang berasal dari pegawai negeri sipil dilaksanakan sesuai perundang-undangan yang berlaku.



### **Pasal 11**

- (1) Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja organisasi dan aparatur pemberi pelayanan dilingkungan organisasinya satu kali dalam 3 bulan dan berkelanjutan;
- (2) Berdasarkan hasil pengawasan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) Pimpinan penyelenggara pelayanan publik dapat mengajukan perbaikan struktur organisasi, sumber daya aparatur dan prosedur penyelenggaraan pelayanan;
- (3) Hasil pengawasan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan (2) wajib dilaporkan kepada Bupati;
- (4) Pengawasan dan evaluasi kinerja organisasi dan aparatur pemberi pelayanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dilaksanakan sesuai prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dengan tetap memperhatikan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.

### **Bagian Keempat** **Hubungan Antar Penyelenggara Pelayanan**

### **Pasal 12**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat memberi atau menerima bantuan kedinasan dalam bentuk kerjasama untuk suatu penyelenggaraan pelayanan yang memiliki keterkaitan;
- (2) Pemberi atau penerima bantuan kedinasan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dilakukan apabila :
  - a. sesuai dengan lingkup kewenangan dan tugas pelayanan yang tidak dapat dilakukan sendiri oleh penyelenggara;
  - b. ketidakmampuan Sumber Daya Aparatur penyelenggara pelayanan;
  - c. ketidaklengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara.
- (3) Pemberian dan penerimaan bantuan kedinasan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan (2) dapat dilaksanakan setelah mendapat persetujuan oleh Bupati.

**Bagian Kelima**  
**Standar Pelayanan**

**Pasal 13**

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan memperluas standar pelayanan berdasarkan kewenangannya sesuai Peraturan perundang-undangan;
- (2) Prinsip penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) meliputi :
  - a. konsensus;
  - b. sederhana;
  - c. kongkret;
  - d. mudah diukur;
  - e. terbuka;
  - f. terjangkau;
  - g. dapat dipertanggung-jawabkan;
  - h. mempunyai batas waktu pencapaian; dan
  - i. berkesinambungan.
- (3) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. jenis pelayanan;
  - b. dasar hukum pelayanan;
  - c. persyaratan pelayanan;
  - d. prosedur pelayanan;
  - e. waktu penyelesaian pelayanan;
  - f. biaya pelayanan;
  - g. produk pelayanan;
  - h. sarana dan prasarana;
  - i. mekanisme penanganan pengaduan; dan
  - j. jaminan pelayanan.
- (4) Selain komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (3) perlu diperhatikan faktor pendukungnya antara lain :
  - a. kompetensi petugas pemberi pelayanan; dan
  - b. mekanisme pengawasan.

#### **Pasal 14**

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ditetapkan dengan Peraturan Bupati dan penyebarluasannya dilakukan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan.

### **Bagian Keenam Maklumat dan Piagam Pelayanan**

#### **Pasal 15**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib memuat dan menyebarluaskan informasi maklumat pelayanan sesuai dengan jenis, sifat dan karakteristik layanan yang diselenggarakan secara jelas;
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) sekurang-kurangnya memuat :
  - a. komitmen pelayanan;
  - b. target pelayanan; dan
  - c. standar pelayanan.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 wajib dituangkan dalam piagam pelayanan yang ditetapkan bersama antara penyelenggara dengan masyarakat;
- (4) Bagi penyelenggara dan atau pemberi pelayanan yang konsisten melaksanakan maklumat pelayanan yang tertuang dalam piagam pelayanan dapat menerima piagam penghargaan dari kelompok masyarakat;

### **Bagian Ketujuh Pelayanan Bagi Kelompok Rentan**

#### **Pasal 16**

- (1) Kelompok rentan meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita;
- (2) Dalam memberikan pelayanan kepada kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) penyelenggara pelayanan mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan berupa kemudahan pelayanan sesuai kemampuan daerah.

## **Bagian Kedelapan Biaya Pelayanan**

### **Pasal 17**

- (1) Penetapan besaran biaya pelayanan perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - a. tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
  - b. nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa yang berlaku;
  - c. ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Berdasarkan pertimbangan terhadap hal-hal sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) pembebanan biaya pelayanan publik dapat dilakukan pengurangan atau pembebasan sebagian atau seluruhnya sesuai ketentuan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **Bagian Kesembilan Pengelolaan Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan**

### **Pasal 18**

- (1) Penyelenggara pelayanan wajib mengelola sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan secara efisien, efektif, transparan dan akuntabel secara berkesinambungan;
- (2) Dalam melakukan pengelolaan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) penyelenggara pelayanan melaksanakan inventarisasi sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap dan akurat;
- (3) Penyelenggara pelayanan bertanggung-jawab dalam pelaksanaan, pemeliharaan dan atau penggantian sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan sesuai standar kebutuhan dan keamanan.

## **Bagian Kesepuluh Perilaku Pemberi Layanan Publik**

### **Pasal 19**

Pemberi layanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. peduli, telaten, teliti, dan cermat;

- c. hormat, ramah, dan tidak melecehkan;
- d. bersikap tegas dan tidak memberikan keputusan tumpang tindih;
- e. tidak memberikan proses yang berbelit-belit;
- f. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- g. menjunjung tinggi nilai-nilai dan integritas serta reputasi Penyelenggara demi menjaga kehormatan institusi Penyelenggara di setiap waktu dan tempat;
- h. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang menurut Peraturan perundang-undangan wajib dirahasiakan;
- i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana pelayanan;
- k. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan atau kewenangan yang dimiliki;
- m. profesional dan tidak menyimpang dari prosedur.

**Bagian Kesebelas**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**

**Pasal 20**

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik, wajib menyusun dan menginformasikan Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan yang diberikan;
- (2) Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) ditetapkan oleh pejabat yang berwenang setelah memperoleh masukan dari lembaga independen.

**Bagian Keduabelas**  
**Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan**

**Pasal 21**

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Pengawas intern dan Pengawas ekstern.
- (2) Pengawasan intern penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung dan aparat pengawasan fungsional internal pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan ekstern penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :

- a. pengawasan lembaga independen yang memiliki fungsi dan kewenangan pengawasan sesuai dengan Peraturan perundang-undangan;
- b. pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan atau kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Bagian Ketigabelas Pengelolaan Pengaduan**

#### **Pasal 22**

- (1) Masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan mengenai pelaksanaan pelayanan publik kepada Penyelenggara dan atau Komisi Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggara wajib menyiapkan sarana dan prasarana yang layak dalam pelaksanaan pengelolaan keluhan dan pengaduan.
- (3) Berdasarkan keluhan atau pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) Komisi Pelayanan Publik menyusun rekomendasi tindaklanjut.
- (4) Penyelenggara wajib mengelola setiap keluhan dan pengaduan baik yang berasal dari penerima pelayanan maupun rekomendasi dari Komisi Pelayanan Publik.

#### **Pasal 23**

- (1) Penyelenggara pelayanan wajib menyusun tata cara pengelolaan keluhan dan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan prinsip penyelesaian yang murah, mudah, dan cepat.
- (2) Tata cara pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - b. penentuan pejabat yang mengelola pengaduan;
  - c. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - d. proses pelaporan dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan Aparat;
  - e. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - f. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak-pihak terkait;
  - g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan; dan
  - h. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan.

**Pasal 24**

Penyelenggara pelayanan wajib menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengaduan, melaporkan tindak lanjut pengelolaan pengaduan kepada masyarakat dan menyampaikan laporan tindak lanjut pengaduan masyarakat kepada Bupati.

**BAB V  
PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN PUBLIK****Pasal 25**

Prinsip penyelesaian sengketa pelayanan publik adalah murah, mudah, cepat dan terjamin kepastian hukumnya;

**Pasal 26**

Pengaduan dapat dikategorikan sebagai sengketa pelayanan publik apabila :

- a. penerima pelayanan tidak mendapat pelayanan dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sebagaimana mestinya;
- b. adanya kerugian bagi penerima pelayanan yang dapat dibuktikan dan dipertanggungjawabkan.

**Pasal 27**

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyelesaian sengketa pelayanan publik ditetapkan oleh Komisi Pelayanan Publik dengan berpedoman pada Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB VI  
KOMISI PELAYANAN PUBLIK****Bagian Pertama  
Pembentukan****Pasal 28**

Untuk efektifnya penanganan pengaduan dan klarifikasi pengaduan serta penyelesaian sengketa pelayanan publik dibentuk Komisi Pelayanan Publik yang bersifat independent dan ditetapkan oleh Bupati.

**Bagian Kedua**  
**Tugas dan Wewenang**

**Pasal 29**

Komisi Pelayanan Publik mempunyai tugas :

- a. menerima pengaduan, memeriksa dan menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik;
- b. membuat dan menetapkan tata cara dan prosedur penyelesaian sengketa pelayanan publik dengan berpedoman pada Peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. melakukan verifikasi dan klarifikasi antara para pihak yang bersengketa;
- d. melaporkan hasil penyelesaian sengketa kepada pimpinan, penyelenggara, Bupati dan pihak-pihak yang terkait;
- e. membuat laporan pertanggungjawaban di akhir masa jabatan.

**Pasal 30**

Komisi Pelayanan Publik berwenang :

- a. meminta data dan informasi dari penyelenggara dan pemberi pelayanan publik;
- b. menghadirkan pihak-pihak yang terkait untuk kepentingan konsultasi dan mediasi;
- c. meminta laporan tindak lanjut pengaduan masyarakat dari penyelenggara pelayanan;
- d. memberikan rekomendasi secara tertulis baik diminta maupun tidak diminta kepada penyelenggara pelayanan dalam rangka perbaikan kinerja pelayanan;
- e. menyelesaikan sengketa pelayanan publik;
- f. melibatkan PPNS dalam hal tindak lanjut atas laporan pengaduan.

**Bagian Ketiga**  
**Keanggotaan**

**Pasal 31**

- (1) Keanggotaan Komisi pelayanan Publik sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang yang masing-masing berasal dari unsur Akademisi, Pemerintah Daerah, Lembaga Swadaya Masyarakat, Tokoh Masyarakat dan Pers;



- (2) Keanggotaan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dipilih dan ditetapkan melalui proses penjurian dan uji kelayakan yang dilakukan oleh Lembaga Legislatif;

### **Pasal 32**

- (1) Persyaratan untuk menjadi Anggota Komisi Pelayanan Publik adalah :
- a. bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
  - b. warga negara Indonesia dan berdomisili nyata di Kabupaten Jeneponto
  - c. sehat jasmani dan rohani, berdasarkan hasil pemeriksaan dokter;
  - d. mempunyai pengetahuan dan pengalaman di bidang pelayanan publik;
  - e. bukan pengurus partai politik ataupun organisasi yang berafiliasi pada partai politik;
  - f. tidak pernah menjalani hukuman pidana penjara yang dibuktikan dengan surat keterangan dengan Pengadilan negeri setempat.
- (2) Keanggotaan Komisi pelayanan Publik dinyatakan berakhir apabila :
- a. masa jabatannya berakhir;
  - b. mengundurkan diri;
  - c. meninggal dunia;
  - d. dipidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap;
  - e. tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1).
- (3) Anggota Komisi Pelayanan Publik yang sedang menjalani proses hukum dapat diberhentikan sementara sampai adanya pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap.
- (4) Pemberhentian Anggota Komisi Pelayanan Publik ditetapkan dengan Keputusan Bupati

### **Bagian Keempat Struktur Organisasi Pasal 33**

- (1) Struktur organisasi Komisi Pelayanan Publik terdiri dari seorang Ketua merangkap Anggota, seorang Wakil Ketua merangkap Anggota, dan tiga orang Anggota yang dipilih dari dan oleh Anggota Komisi;
- (2) Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya Komisi Pelayanan Publik dibantu oleh seorang Sekretaris bukan anggota dan staf sekretariat yang ditetapkan oleh Bupati.

## **Bagian Kelima Masa Jabatan**

### **Pasal 34**

- (1) Masa jabatan Anggota Komisi Pelayanan Publik adalah 3 (tiga) Tahun dan dapat dipilih kembali untuk satu kali masa jabatan periode berikutnya;
- (2) Komisi Pelayanan Publik wajib menyampaikan laporan kinerja setiap tahun dan laporan pertanggungjawaban akhir masa jabatan.
- (3) Laporan kinerja dan laporan pertanggungjawaban sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) disampaikan kepada DPRD, Bupati dan setiap pimpinan penyelenggara pelayanan.

## **Bagian Keenam Pembiayaan**

### **Pasal 35**

Anggaran untuk Komisi Pelayanan Publik dibebankan pada Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah.

### **Pasal 36**

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan organisasi dan tata kerja komisi pelayanan publik diatur dalam Peraturan Bupati.

## **BAB VII PERAN SERTA DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT**

### **Pasal 37**

- (1) Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan peran serta masyarakat;
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat diwujudkan dalam bentuk kerjasama pemenuhan kewajiban pelayanan dan atau pengawasan masyarakat;

**Pasal 38**

- (1) Dalam rangka pemberdayaan masyarakat, baik perorangan atau kelompok, dapat dilakukan melalui forum-forum komunikasi publik di tingkat Desa/Kelurahan, Kecamatan, dan di tingkat Kabupaten guna mendukung pencapaian pelayanan optimal.
- (2) Forum-forum komunikasi publik sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) berfungsi sebagai pemberi informasi lisan maupun tertulis kepada penyelenggara pelayanan penanganan keluhan/pengaduan.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan publik dan komisi pelayanan publik dapat segera menindaklanjuti informasi sebagaimana dimaksud pada Ayat (2).

**BAB VIII**  
**KETENTUAN SANKSI**  
**Pasal 39**

- (1) Penyelenggara dan atau pemberi pelayanan yang melanggar kewajibannya yang diatur dalam Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi administratif berupa :
  - a. pemberian teguran;
  - b. pemberian ganti rugi;
  - c. penundaan/ penurunan pangkat;
  - d. mutasi jabatan;
  - e. pembebasan tugas/jabatan dalam waktu tertentu; atau
  - f. pemberhentian dengan/tidak hormat.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dilaksanakan oleh Bupati atau Pejabat lain yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

**Pasal 40**

Pelanggaran atas Peraturan Daerah ini yang memenuhi unsur dan diancam pidana dilaksanakan sesuai Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB IX**  
**KETENTUAN LAIN-LAIN**  
**Pasal 41**

Pemberian pelayanan serta penyusunan dan penetapan standar pelayanan terhadap pelaksanaan urusan wajib dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB X**  
**KETENTUAN PERALIHAN**  
**Pasal 42**

- (1) Semua ketentuan pelaksanaan Peraturan Daerah ini telah selesai paling lambat 1 (satu) bulan setelah Peraturan Daerah ini dinyatakan efektif dilaksanakan;
- (2) Peraturan Daerah ini efektif dilaksanakan paling lambat 6 (enam) bulan sejak diundangkan.

**BAB XI**  
**KETENTUAN PENUTUP**  
**Pasal 43**

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di : JENEPONTO  
Pada Tanggal : 2007

**BUPATI JENEPONTO,**

**R A D J A M I L O**

Diundangkan di : JENEPONTO  
Pada Tanggal : 2007

**SEKRETARIS DAERAH**  
**KABUPATEN JENEPONTO,**

**Drs. H. IKSAN ISKANDAR**

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN JENEPONTO TAHUN 2007 NOMOR ..