



PEMERINTAH KABUPATEN BUNGO

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BUNGO

NOMOR 8 TAHUN 2010

TENTANG

STANDAR MINIMAL PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BUNGO,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih serta untuk memperoleh pelayanan secara terencana, berkesinambungan dan menyeluruh, maka diperlukan standar pelayanan publik yang berkualitas;
 - b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas, maka perlu ditetapkan standar dan kriteria penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan pada norma-norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas melalui Peraturan Daerah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Standar Minimal Pelayanan Publik;
- Mengingat :
1. 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sarolangun Bangko dan Daerah Tingkat II Tanjung Jabung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2755);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 3. Undang-Undang.....2

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
5. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
6. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
7. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan Internasional Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan Internasional Covenant on Civil and Political Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
10. 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);

11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3175);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4588);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BUNGO

dan

BUPATI BUNGO

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG STANDAR MINIMAL PELAYANAN PUBLIK

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bungo.

2. Pemerintah4

2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Bungo.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bungo.
5. 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.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Penerima Pelayanan Publik adalah orang perseorangan dan/atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
8. Standar Pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan;.
9. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
10. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
11. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
12. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima pelayanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
13. Media adalah segala alat untuk penyebarluasan informasi yang berupa cetak dan elektronik.
14. Standar Pelayanan Publik adalah tolak 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.

BAB II

ASAS, TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Asas

Pasal 2

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

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

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 3

Tujuan Pelayanan Publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik di daerah;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 4

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

(2) Ruang6

- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dengan peraturan Bupati.
- (7) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
 - b. tindakan.....7

- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB II

HAK, KEWAJIBAN DAN PERAN SERTA MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Hak Penerima Pelayanan Publik

Pasal 5

Penerima pelayanan Publik mempunyai hak :

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik;
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- d. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- e. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat, dan ramah;
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian sesuai mekanisme yang berlaku; dan
- g. mendapatkan pembelaan dan perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Bagian Kedua

Kewajiban Penerima Layanan Publik

Pasal 6

Penerima pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk :

- a. menaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. menghargai penerima pelayanan publik yang lain;
- c. menaati peraturan;
- d. menaati hasil penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- e. tidak memaksakan kehendak; dan
- f. menyampaikan data dan informasi secara lengkap dan benar.

Bagian Ketiga

Peranserta Masyarakat

Pasal 7

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperanserta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peranserta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara :
 - a. berperanserta dalam merumuskan standar pelayanan publik;
 - b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. menumbuhkan peranserta dan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. memberikan saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - f. menyampaikan informasi dan/atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV

KEWAJIBAN DAN HAK PENYELENGGARA SERTA TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban :
 - a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan 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 tanggung jawabnya;
 - j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;

k. memberikan.....9

- 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.
- (2) Tata cara pertanggungjawaban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h dan huruf k diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 9

- (1) Untuk menjamin kualitas pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib membentuk unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat.
- (2) Penyelenggara Pelayanan publik pada unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai kompetensi.
- (3) Masing-masing unit pelayanan informasi publik dan unit pengaduan masyarakat membantu penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam menjalankan fungsi untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi serta mengembangkan standar pelayanan publik.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara mempunyai hak :
 - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b. melakukan kerja sama;
 - c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, penyelenggara pelayanan publik wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan/atau elektronik.

Bagian Kedua

IKM

Pasal 11

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara periodik.

(2) Untuk.....10

- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui pengukuran IKM sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara IKM dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Pelayanan Khusus

Pasal 12

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana prasarana yang diperuntukan bagi penyandang cacat, anak-anak, lanjut usia dan wanita hamil.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna pelayanan publik yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Keempat

Tata Perilaku Penyelenggaraan

Pasal 13

- Penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik sebagai berikut :
- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
 - b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
 - c. peduli, teliti dan cermat;
 - d. bersikap ramah dan bersahabat;
 - e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
 - f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan yang bukan menjadi haknya dalam bentuk apapun; dan
 - g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Bagian Kelima

Standar Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Standar pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik.

(2) Penyelenggaraan.....11

- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penetapan standar persyaratan, standar biaya dan standar waktu.
- (3) Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

Pasal 15

Prosedur dan produk pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 14 ayat (1) ditentukan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keenam

Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 16

Tata cara pengaduan pelayanan publik :

- a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik secara tertulis;
- b. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. ketidakpuasan atas penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf b diajukan kepada instansi yang membidangi pengawasan;
- d. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, unit kerja yang membidangi pengawasan harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf c dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. pengaduan atas kebijakan pelayanan publik yang merugikan kepentingan masyarakat dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku diajukan kepada DPRD;
- f. pengaduan atas kebijakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf c, oleh DPRD dapat diajukan kepada Pemerintah Daerah sebagai saran dan pertimbangan untuk perbaikan kebijakan pelayanan publik.

BAB V

PEMBIAYAAN

Pasal 17

Semua pembiayaan pelayanan publik dibebankan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

BAB VI

SANKSI

Pasal 18

Pelanggaran terhadap ketentuan Peraturan Daerah ini dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 20

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Muara Bungo
pada tanggal 27 Mei 2010

BUPATI BUNGO,

ttd.

H. ZULFIKAR ACHMAD

Diundangkan di Muara Bungo
pada tanggal 27 Mei 2010

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BUNGO,

ttd.

KHAIDIR SALEH

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BUNGO TAHUN 2010 NOMOR 8

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BUNGO
NOMOR 8 TAHUN 2010
STANDAR MINIMAL PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di daerah secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (publik service) yang sesuai dengan koridor tatakelola pemerintahan yang baik (good governance). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayanan publik (publik service) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru (the new paradigm) berubahnya paradigma birokrasi sebagai pengarah menjadi abdi atau pelayan masyarakat.

Kehendak kolektif untuk membangun pelayanan publik yang mengimplementasikan prinsip good governance dengan tingkat profesionalitas tinggi sebagaimana tersebut di atas mutlak diformulasikan dalam bentuk Peraturan Daerah tentang Standar Minimal Pelayanan Publik. sebagai bagian dari pembentukan hukum. Peraturan Daerah tentang Standar Minimal Pelayanan Publik akan berfungsi memberikan “payung hukum” setiap aktivitas pelaku hukum untuk merealisasikan “cita-cita dasar pelayanan publik” di daerah.

Untuk itulah Peraturan Daerah tentang Standar Minimal Pelayanan Publik di daerah secara jelas hendak meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik (civil servants) yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Secara filosofis Peraturan Daerah ini dibuat bukan untuk peraturan itu sendiri, tetapi juga masyarakat luas. Hal ini didasarkan pada ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan bahwa materi muatan peraturan perundang-undangan mengandung asas pengayoman, kemanusiaan, kebangsaan, kekeluargaan, kesusantaraan, bhineka tunggal ika, keadilan, kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan, ketertiban dan kepastian hukum, dan atau keseimbangan, keserasian dan keselarasan.

Pembentukan Peraturan Daerah ini berupaya semaksimal mungkin untuk mendasarkan pada pemikiran dan argumentasi keilmuan maupun praktek hukum demi terbangunnya pelayanan publik yang berwawasan kerakyatan serta pemerintahan secara seimbang dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia guna mewujudkan masyarakat sejahtera, adil dan makmur, secara sosial, ekonomi, politik dan budaya.

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan organisasi publik yang dilakukan oleh aparaturnya dengan memberikan jasa-jasa atau kemudahan-kemudahan dalam rangka mengamalkan dan mengabdikan diri kepada publik /masyarakat.

Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Pelayanan Publik harus berani mengubah paradigmanya dari mental pengarah menjadi pamong, yaitu dari penguasa menjadi pelayan. Sehingga masalah yang dirasakan masyarakat seperti adanya patologi dan stigma birokrasi pelayanan publik, yang antara lain aparat pelayanan lebih menampilkan diri sebagai majikan dari pada pelayan, lebih mementingkan diri sendiri daripada masyarakat yang harus dilayani, lebih berorientasi pada status quo dari pada peningkatan pelayanan, lebih memuaskan pada kekuasaan dan cenderung menolak perubahan, serta lebih mementingkan prosedur dari pada substansi dapat dihapuskan.

Dalam Peraturan Daerah tentang Standar Minimal Pelayanan Publik ini telah memuat prinsip-prinsip dasar pelayanan publik secara komprehensif.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Huruf a

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

Huruf b

Yang dimaksud dengan “asas kepastian hukum” adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

Yang dimaksud dengan “asas keprofesionalan” adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “asas partisipasi” adalah untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g.....3

Huruf g

Yang dimaksud dengan “asas persamaam perlakuan/tidak diskriminatif” adalah bahwa yang menjadi pedoman dan arahan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap netral, tidak berpihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “asas keterbukaan” adalah bahwa setiap penerima pelayanan publik dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “asas akuntabilitas” adalah bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Yang dimaksud dengan Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 6.

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14.....4

Pasal 14

Cukup jelas

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan prosedur adalah tahapan yang harus dilalui meliputi persyaratan yang harus dipenuhi, waktu dan biaya yang telah ditetapkan serta ketentuan penyelesaian.

Adapun yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah suatu hal pemenuhan dan penyerahan objek pelayanan publik.

Pasal 15

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

KEPADA :
YTH. MENTERI KEUANGAN
CQ. DIREKTUR PAJAK DAERAH DAN
RETRIBUSI DAERAH
DI-
JAKARTA

KEPADA :
YTH. MENTERI DALAM NEGERI
CQ. KEPALA BIRO HUKUM SEKJEN
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
DI-
JAKARTA