



BUPATI KAPUAS HULU
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN KAPUAS HULU

NOMOR 17 TAHUN 2015

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN KAPUAS HULU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KAPUAS HULU,

- Menimbang : a. bahwa setiap warga negara dan penduduk berhak atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya oleh negara dalam bentuk pelayanan publik sebagai amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945;
- b. bahwa untuk memperjelas hak dan kewajiban antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, penyelenggara pelayanan berkewajiban menyusun dan menetapkan aspek-aspek pelayanan publik yang mendasar bagi masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas Hulu;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1953 Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

Nomor 1820);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik

Indonesia Nomor 4585);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
11. 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);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT KABUPATEN KAPUAS HULU
dan
BUPATI KAPUAS HULU

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN KAPUAS HULU.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kapuas Hulu.

2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Kapuas Hulu.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disebut DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah satuan kerja perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan 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.
8. Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggaraan 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.
9. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut SPP adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
11. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
12. Pengaduan adalah laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.

13. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
14. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
15. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
16. 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..
17. Inovasi Pelayanan Publik adalah ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaharui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya mempunyai nilai tambah, baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.
18. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
19. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap masyarakat secara minimal.
20. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara.
21. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
22. Kabupaten Konservasi adalah wilayah administratif yang menyelenggarakan pembangunan berlandaskan pemanfaatan berkelanjutan, perlindungan sistem penyangga kehidupan dan pengawetan keanekaragaman hayati untuk menjamin kesejahteraan dan hutan lestari.
23. Pembinaan adalah segala usaha yang mencakup kegiatan memberikan pedoman, bimbingan, pendampingan, pelatihan, arahan dan supervisi terhadap standar pelayanan publik oleh SKPD.
24. Pengawasan Secara Administratif adalah kegiatan analisis data administrasi dan evaluasi terhadap kegiatan standar pelayanan publik.
25. Pengawasan Secara Teknis Operasional adalah kegiatan pengkajian, analisis dan inspeksi teknis terhadap kegiatan standar pelayanan publik.

BAB II ASAS, MAKSUD DAN TUJUAN SERTA RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 2

Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. kersamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. konsistensi
- k. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- l. efisiensi;
- m. ketepatan waktu;
- n. kecermatan; dan
- o. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

Bagian Kedua Maksud dan Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 3

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 4

Tujuan Peraturan Daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik;
- b. terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. terwujudnya kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan; dan
- d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik mencakup:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan barang publik dan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b meliputi pelayanan dasar berupa pelayanan pendidikan, kesehatan, perizinan, lingkungan hidup, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, perhubungan, perbankan, serta pelayanan publik strategis lainnya.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Kapuas Hulu;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediaannya menjadimisi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD Kabupaten Kapuas Hulu;
 - b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam 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 masyarakat; dan

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

BAB III ORGANISASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pembina dan Penanggung Jawab

Pasal 6

- (1) Bupati sebagai pembina melakukan pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada Menteri.

Pasal 7

- (1) Sekretaris Daerah merupakan penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada Pembina pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Bagian Kedua Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Bupati menunjuk Kepala SKPD dan direksi BUMD sebagai penyelenggara.
- (2) Penyelenggara mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan BUMD sesuai standar pelayanan;

- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan kepada pembina.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling kurang meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan informasi;
 - c. pengawasan internal;
 - d. penyuluhan kepada masyarakat;
 - e. pelayanan konsultasi; dan
 - f. pengelolaan pengaduan masyarakat.

Pasal 10

- (1) Setiap Penyelenggara wajib bertanggungjawabkan keputusan yang dikeluarkan kepada Pembina sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal penyelenggaraan sesuai ketentuan perundang-undangan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga Pelaksana

Pasal 13

Pelaksana berwenang:

- a. menerima dan memproses pelayanan yang diajukan sesuai standar pelayanan;
- b. menolak permohonan yang tidak memenuhi standar pelayanan;
- c. mengajukan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan kepada pimpinan instansi sesuai standar pelayanan;
- d. menyampaikan produk pelayanan berupa perizinan dan/atau non perizinan kepada pemohon; dan
- e. mengadministrasikan biaya jasa pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 14

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

Penyelenggara memiliki kewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya suasana pelayanan yang baik;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. 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 berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 16

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan 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 berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 18

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki dan/atau mengembangkan pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak

- memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Komisi Ombudsman;
- i. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
 - j. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. menjaga prasarana, sarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pola Pelayanan

Pasal 20

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

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan polapenyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedua Standar Pelayanan

Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip non diskrimanatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi, dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 22

Komponen standar pelayanan paling kurang meliputi:

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yakni:
 - a. Persyaratan;
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. Jangka waktu pelayanan;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk layanan; dan
 - f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi.
2. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan meliputi:
 - a. Dasar hukum;
 - b. Prasarana, sarana, dan/atau fasilitas;
 - c. Kompetensi pelaksana;
 - d. Pengawasan internal;
 - e. Jumlah pelaksana;

- f. Jaminan pelayanan;
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 23

- (1) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) wajib dipublikasikan sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.
- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Bagian Ketiga Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 24

- (1) Dalam rangka peningkatan kualitas dan optimalisasi pelayanan publik, Pemerintah Daerah dapat mengembangkan inovasi pelayanan dengan melibatkan masyarakat.
- (2) Inovasi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penemuan baru dan/atau merupakan suatu pendekatan baru yang harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

Bagian Keempat Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 25

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian dari masyarakat untuk penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Persyaratan;
 - b. Prosedur;
 - c. Waktu pelayanan;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk spesifikasi jenis pelayanan; dan
 - f. Kompetensi pelaksana;
 - g. Perilaku pelaksana;
 - h. Maklumat pelayanan; dan
 - i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kelima
Maklumat Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dan Pasal 23.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 27

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan caracepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, minimal meliputi:
 - a. Profil Penyelenggara;
 - b. Profil Pelaksana;
 - c. Standar pelayanan;
 - d. Maklumat pelayanan;
 - e. Pengelolaan pengaduan; dan
 - f. Penilaian kinerja.

Bagian Ketujuh
Penyediaan, Pengelolaan Prasarana, Sarana,
dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 28

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib menyediakan, mengelola, dan memelihara prasarana, sarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan prasarana, sarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.

Bagian Kedelapan
Pelayanan Akses Khusus

Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan prasarana dan sarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.
- (2) Penyediaan prasarana dan sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan
Pelayanan Khusus

Pasal 30

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh
Penanganan Pengaduan

Pasal 31

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam penanganan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas dan waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Komisi Ombudsman dan/atau DPRD.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan prosedur penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VI
PEMANFAATAN TEKNOLOGI

Pasal 32

- (1) Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik, penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronic government (e-government)*.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Penyusunan kebijakan pelayanan publik;
 - b. Penyusunan standar pelayanan;
 - c. Pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. Pemberian penghargaan.

Pasal 34

Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengacu pada prinsip sebagai berikut:

- a. terkait langsung dengan masyarakat pengguna layanan;
- b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
- c. mengedepankan musyawarah, mufakat dan keberagaman masyarakat.

BAB VIII PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BERORIENTASI KABUPATEN KONSERVASI

Bagian Kesatu
Penetapan dan Ruang Lingkup

Pasal 35

- (1) Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di daerah Kabupaten Konservasi, Pemerintah Daerah menetapkan penyelenggaraan pelayanan publik yang bersinergi dengan kebijakan daerah sebagai kabupaten konservasi.
- (2) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal meliputi:
 - a. upaya peningkatan pelayanan publik yang berbasis kabupaten konservasi;
 - b. harmonisasi peraturan perundang-undangan dalam rangka mendukung kebijakan kabupaten konservasi; dan
 - c. upaya memelihara dan melindungi aset Kabupaten Konservasi.

Bagian Kedua
Pelaksanaan

Pasal 36

- (1) Penyelenggaran Pelayanan Publik yang berorientasi Kabupaten Konservasi harus didukung dan dilaksanakan oleh seluruh SKPD dan BUMD sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi secara vertikal, horizontal dan diagonal dalam lingkungan masing-masing maupun antar unit satuan organisasi.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berorientasi Kabupaten Konservasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan dukungan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam penyelenggaraan sebagai upaya percepatan tercapainya peningkatan pelayanan publik dan pelaksanaan pembangunan daerah Kabupaten Konservasi.

BAB IX
PENGAWASAN

Pasal 37

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. Pengawasan oleh Penyelenggara; dan

- b. Pengawasan oleh Instansi Pengawas Fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. Pengawasan oleh Masyarakat;
 - b. Pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. Pengawasan oleh Komisi Ombudsman.

BAB X PELANGGARAN DAN SANKSI

Pasal 38

Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 39

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Putussibau
pada tanggal 26 November 2015

PENJABAT BUPATI KAPUAS HULU,

MARIUS MARCELLUS TJ.

Diundangkan di Putussibau
pada tanggal 27 November 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KAPUAS HULU,

MUHAMMAD SUKRI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KAPUAS HULU TAHUN 2015
NOMOR 19

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN KAPUAS HULU,
PROVINSI KALIMANTAN BARAT: (18)/(2015)

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KAPUAS HULU
NOMOR 17 TAHUN 2015
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN KAPUAS HULU

I. UMUM

Tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia sebagaimana yang termaktuk dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Pemerintah merupakan penyelenggara utama pelayanan publik yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan demokratis. Kegiatan pelayanan publik sebagai pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan harus dilakukan secara berskesinambungan dan seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu berkomitmen mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pengaturan hukum yang mendukung diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan serta memberi perlindungan bagi masyarakat dari berbagai penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hal-hal tersebut perlu adanya pengaturan mengenai hak dan kewajiban penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima pelayanan serta pihak lain yang berkepentingan sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku.

Peraturan Daerah merupakan landasan hukum bagi setiap penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun Standar Operasional Prosedur serta bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terkait dengan kementerian tertentu juga menyusun Standar Pelayanan Minimal. Selain itu, Peraturan Daerah memberikan kejelasan mengenai pelayanan publik dan memudahkan kontrol masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap Penyelenggara guna memperbaiki kinerjanya.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2
Cukup jelas.

Pasal 3
Cukup jelas.

Pasal 4
Cukup jelas.

Pasal 5
Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Huruf a
Cukup jelas.

Huruf b
Cukup jelas.

Huruf c
Yang dimaksud dengan misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak sebagai contoh Kebijakan memberikan subsidi pupuk di daerah agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani memproduksi.

Ayat (4)
Huruf a
Cukup jelas.

Huruf b
Cukup jelas.

Huruf c
Yang dimaksud dengan Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, seperti jasa pelayanan kesehatan bagi orang miskin.

Ayat (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

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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan dipublikasikan secara jelas dan luas adalah menyebarluaskan informasi kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

Pasal 27

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Huruf a

Profil penyelenggara meliputi nama, penanggungjawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektronik (e-mail).

Huruf b

Profil pelaksana yang bertanggungjawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektronik (*e-mail*).

Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

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

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Yang dimaksud dengan penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus adalah jenis pelayanan untuk kalangan tertentu secara khusus namun dengan tingkat biaya yang disesuaikan dengan pelayanan tersebut, misalnya pelayanan jenis *VIP*, dan *VVIP*.

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

Cukup jelas.

Pasal 39
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KAPUAS HULU
NOMOR 33