



**BUPATI TRENGGALEK
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK
NOMOR 4 TAHUN 2015
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TRENGGALEK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi Masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warganya melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif;
- c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu norma hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
8. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
10. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
11. 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);

12. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
14. 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);
15. 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);
16. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN TRENGGALEK
dan
BUPATI TRENGGALEK
MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Trenggalek.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Trenggalek.
3. Bupati adalah Bupati Trenggalek
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Trenggalek.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Trenggalek.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Lembaga Independen adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan undang-undang, antara lain Komisi Nasional Hak Asasi Manusia, Komisi Perlindungan Anak, Komisi Pengawas Persaingan Usaha, Komisi Penyiaran Indonesia, Komisi Pemberantasan Korupsi dan lembaga

yang oleh peraturan perundang-undangan ditetapkan sebagai lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik.

10. Badan Hukum Lain adalah badan swasta baik berbentuk korporasi maupun yayasan yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan misi negara yang meliputi pelayanan yang seharusnya diselenggarakan oleh Pemerintah, tetapi karena keterbatasan kemampuan pemerintah sehingga dilaksanakan oleh badan swasta dengan biaya dari pemerintah yang disebut subsidi.
11. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
12. Pembina Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah Bupati.
13. Penanggung Jawab Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penanggung Jawab adalah Sekretaris Daerah dengan dibantu Asisten Sekretaris Daerah sesuai bidang tugas masing-masing.
14. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
15. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik.

16. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan organisasi penyelenggara sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi organisasi penyelenggara yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
17. Masyarakat adalah semua pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
18. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
19. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
20. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsional.
21. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
22. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

23. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
24. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
25. 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 atau elektronik.
26. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
27. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
28. Pengaduan adalah laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.
29. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana.
30. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat

ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

31. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
32. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disingkat APBN adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.
33. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, BUMD, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
34. Komisi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat KPP adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah yang menjalankan fungsi pengawasan eksternal atas penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, baik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah, korporasi dan pihak-pihak lain yang mendapat dukungan dana sebagian atau seluruhnya dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

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

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah ini adalah:

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

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

- (1) Pelayanan Publik diselenggarakan berdasarkan pada asas:
 - a. kepentingan umum;
 - b. kepastian hukum;
 - c. kesamaan hak;

- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
 - e. keprofesionalan;
 - f. partisipatif;
 - g. persamaan perlakuan/non diskriminatif;
 - h. keterbukaan;
 - i. akuntabilitas;
 - j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
 - k. ketepatan waktu; dan
 - l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- (2) Asas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan acuan bagi Pemerintah Daerah untuk membangun manajemen Pelayanan Publik, meliputi:
- a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada Masyarakat;
 - f. pelayanan konsultasi; dan
 - g. Pelayanan Publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam melaksanakan manajemen Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pemerintah Daerah dapat membentuk forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan Masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.
- (4) Bupati wajib mengumumkan informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c kepada Masyarakat melalui media dan tempat yang dapat diakses oleh Masyarakat luas.
- (5) Informasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dituangkan dalam bentuk Maklumat Pelayanan Pemerintah Daerah kepada Masyarakat.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup
Pasal 5

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:
 - a. Pelayanan Barang Publik;
 - b. Pelayanan Jasa Publik; dan
 - c. Pelayanan Administratif.

- (2) Pelayanan Barang Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Pemerintah Daerah.

- (3) Pelayanan Jasa Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya

bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Pemerintah Daerah.

- (4) Pelayanan Administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat, meliputi:
- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 6

- (1) Tindakan administratif oleh instansi Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan nonperizinan.
- (2) Dokumen berupa perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.
- (3) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (4) Batas waktu kewajiban untuk menetapkan dan/atau melakukan Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (5) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4) huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung Jawab

Pasal 8

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik, diperlukan Pembina dan Penanggung Jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari Penanggung Jawab.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan Kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur.
- (4) Laporan dapat disampaikan secara berkala paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 9

Penanggung Jawab bertugas:

- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap Organisasi Penyelenggara;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- dan

- c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Bupati.

Bagian Kedua
Penyelenggara
Pasal 10

Penyelenggara meliputi:

- a. setiap institusi penyelenggara Pemerintahan Daerah dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara yang melaksanakan Pelayanan Publik;
- b. korporasi berupa BUMD dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara dilingkungannya;
- c. Lembaga Independen yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara dilingkungannya; dan
- d. Badan Hukum Lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan misi negara.

Pasal 11

- (1) Badan Hukum Lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf d, meliputi:
 - a. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenis sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan; atau
 - b. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan norma, standar, prosedur dan kriteria atau berdasarkan izin sesuai bidang pelayanan bersangkutan sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikategorikan sebagai Penyelenggara apabila memiliki:

- a. besaran nilai aktiva paling sedikit 50 (lima puluh) kali besaran pendapatan perkapita pertahun di wilayah administrasi pemerintahan Penyelenggara pada tahun berjalan; dan
- b. jaringan pelayanan yang pengguna pelayanannya tidak dibatasi oleh wilayah administrasi pemerintahan.

Bagian Ketiga
Organisasi Penyelenggara
Pasal 12

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukannya.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 13

Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk Pelayanan Publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat
Hubungan Antar Penyelenggara
Pasal 14

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar Penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (3) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima
Kerja sama Penyelenggara dengan Pihak Lain
Pasal 15

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
 - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
 - b. Penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kerja sama kepada Masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab

penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;

- d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai Penanggung Jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan Masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*) dan kotak Pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) yang membebani Daerah dan/atau Masyarakat dilakukan setelah mendapatkan persetujuan DPRD sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
 - (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari kerja dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

Bagian Keenam

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana di lingkungan Organisasi Penyelenggara 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-asas Pelayanan Publik.

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak, Kewajiban dan Larangan Bagi Penyelenggara

Pasal 18

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dalam pelayanan;
- c. memperoleh dukungan dan mengelola anggaran bagi penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- d. melakukan pembelaan terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. mendapatkan penghargaan atas prestrasi kerja dalam pemberian pelayanan; dan
- f. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Penyelenggara wajib:

- a. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi ketentuan 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;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- 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 ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

m. menanggapi dan mengelola Pengaduan Masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Penyelenggara dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap Masyarakat kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan Standar Pelayanan;
- b. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan merugikan Masyarakat selaku penerima layanan;
- c. memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya; dan
- d. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban dan Larangan Bagi Pelaksana

Pasal 21

Pelaksana berhak:

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan Standar Pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;

- c. memperoleh tambahan pendapatan atau remunerasi atas pemberian Pelayanan Publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur sesuai kemampuan keuangan Daerah;
- d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada Penyelenggara atau atasannya terhadap Pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

Pelaksana wajib:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, ramah, persuasif dan tidak diskriminatif;
- c. mempertanggungjawabkan tugasnya kepada Penyelenggara atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan;
- d. membuat laporan berkala atas Kinerja pelayanan kepada Penyelenggara;
- e. menindaklanjuti setiap Pengaduan dari Masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan;
- f. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya;
- g. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- h. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan Kinerja secara berkala.

Pasal 23

Pelaksana dilarang:

- a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap masyarakat kecuali tidak sesuai dengan asas dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam Standar Pelayanan dan/atau Maklumat Pelayanan yang telah dipublikasikan;
- c. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara dan BUMD;
- f. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- g. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga

Hak, Kewajiban dan Larangan Bagi Masyarakat

Pasal 24

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
- b. memperoleh pemenuhan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan Standar Pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- d. mendapat tanggapan atas Pengaduan yang diajukan;
- e. memperoleh perlindungan, advokasi dan/atau pemenuhan pelayanan;

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

Pasal 25

Masyarakat wajib:

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

Pasal 26

Masyarakat dilarang:

- a. memaksa, menekan dan/atau mengancam baik fisik maupun psikis Pelaksana;
- b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau yang bukan haknya dalam berhubungan dengan Pelaksana;
- c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap Pelaksana dalam melaksanakan tugasnya;
- d. mempublikasikan atas terjadinya penyimpangan terhadap pelayanan ketika Pengaduan masih dalam proses penyelesaian; dan

- e. melakukan hal-hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada Pelaksana.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 27

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait serta berpedoman pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengikutsertaan Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 28

- (1) Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2), terdiri dari wakil:
 - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau

- b. tokoh Masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi dan/atau Lembaga Swadaya Masyarakat.
- (2) Penetapan wakil Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 29

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 diawali dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (3) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

Pasal 30

Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 paling sedikit memuat komponen:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk atau jenis pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;

- j. penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi Kinerja Pelaksana.

Pasal 31

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Kemampuan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
 - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
 - b. pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
 - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (3) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

Pasal 32

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada Masyarakat

paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.

- (2) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- (3) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.
- (4) Rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan.

Pasal 33

Dalam hal Masyarakat atau Pihak Terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (4), dapat melaporkan kepada Ombudsman.

Pasal 34

- (1) Penentuan biaya/tarif berdasarkan Peraturan Daerah dan ketentuan peraturan perundang-undangan, dituangkan dalam Standar Pelayanan.
- (2) Biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan tersendiri dan biaya/tarif pelayanan oleh badan usaha swasta sebagai Penyelenggara dikecualikan dari ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 35

Penyelenggara dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 36

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

Pasal 37

- (1) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang paling lama setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.
- (3) Perubahan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan mengikuti mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 dan Pasal 32.

Bagian Kedua

Maklumat Pelayanan

Pasal 38

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (4), Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.

- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh Bupati dan dipublikasikan secara jelas dan luas paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.
- (4) Maklumat Pelayanan paling sedikit memuat:
 - a. jenis pelayanan yang disediakan; dan
 - b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
- (5) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi dasar Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai format dan mekanisme publikasi Maklumat Pelayanan diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga
Sistem Informasi Pelayanan Publik
Pasal 39

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang terbuka dan mudah diakses Masyarakat.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola Sistem Informasi, dimana setiap informasi harus dapat diperoleh Masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah untuk diakses dan sederhana.
- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi Pelayanan Publik, yang terdiri atas Sistem Informasi elektronik atau non elektronik, paling sedikit meliputi:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;

- c. Standar Pelayanan;
- d. Maklumat Pelayanan;
- e. pengelolaan Pengaduan; dan
- f. penilaian Kinerja.

Pasal 40

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

Bagian Keempat

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Pelayanan Publik

Pasal 41

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

transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

Pasal 42

- (1) Saham Penyelenggara yang berbentuk BUMD yang berkaitan dengan Pelayanan Publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apapun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 43

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat Penanggung Jawab, waktu kegiatan, alamat Pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (website), pos-el (*email*), dan kotak Pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kelima
Pelayanan Khusus
Pasal 44

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota Masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggaraan jenis Pelayanan Publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam
Pelayanan Akses Khusus
Pasal 45

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan sarana dan prasarana bagi kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 46

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan Pelayanan Berjenjang dengan tetap mengedepankan prinsip-prinsip transparan, akuntabel, dan sesuai dengan Standar Pelayanan serta ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok Masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan Masyarakat dan sesuai dengan kemampuan ekonomi Masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan tidak diskriminatif.

Pasal 47

- (1) Penyelenggara yang akan menerapkan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 wajib melakukan kajian secara seksama untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat yang akan menggunakan Pelayanan Berjenjang.
- (2) Selain kajian untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mempertimbangkan:
 - a. kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, baik dari segi jumlah maupun kualitas atau kompetensi;
 - b. ketersediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas penunjang;
 - c. kesiapan biaya atau anggaran pendukung; dan

- d. kemampuan menata dan mengelola untuk mengamankan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.

Pasal 48

- (1) Proporsi akses dalam penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) ditetapkan berdasarkan persentase.
- (2) Persentase penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling banyak 25% (dua puluh lima persen) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.
- (3) Persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan untuk Masyarakat umum.
- (4) Penetapan persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan:
 - a. hasil kajian; dan
 - b. kesepakatan dengan Masyarakat pada saat pembahasan Standar Pelayanan.

Pasal 49

Dalam menetapkan besaran persentase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 wajib memperhatikan asas keadilan dalam penyediaan kelas pelayanan untuk menjamin penyediaan kelas pelayanan tetap proporsional.

Pasal 50

- Kategori kelompok Masyarakat yang menggunakan Pelayanan Berjenjang didasarkan pada:
- a. tingkat kemampuan ekonomi;
 - b. kebutuhan; dan

c. keanggotaan dalam suatu komunitas.

Bagian Ketujuh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 51

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

Pasal 52

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

Pasal 53

- (1) Dalam hal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Pemerintah Daerah dan Lembaga Independen yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pemerintah Daerah wajib

mengalokasikan anggaran yang memadai melalui APBD sesuai kemampuan keuangan Daerah.

- (2) Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan Pelayanan Publik.

Bagian Kedelapan
Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan
Pasal 54

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik, harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai prosedur;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;

- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan Masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesembilan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pasal 55

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional Daerah.
- (3) Pengawasan eksternal dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Masyarakat berupa laporan atau Pengaduan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. pengawasan oleh KPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh
Penilaian Kinerja
Pasal 56

- (1) Pembina dan/atau Penanggung Jawab penyelenggaraan Pelayanan Publik berkewajiban melakukan penilaian Kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.

- (2) Penilaian Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan menggunakan indikator Kinerja berdasarkan Standar Pelayanan.
- (3) Organisasi Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan penghargaan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator Kinerja dan pemberian penghargaan diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kesebelas
Survei Kepuasan Masyarakat
Pasal 57

- (1) Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik, diperlukan penilaian atas pendapat Masyarakat melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Unsur pengukuran kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. prosedur;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi Pelaksana;
 - g. perilaku Pelaksana;
 - h. Maklumat Pelayanan;
 - i. penanganan Pengaduan;

BAB VI
PENGADUAN
Pasal 58

- (1) Masyarakat yang merasa dirugikan baik materiil maupun moril berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, pengawas internal, Unit Pelayanan Pengaduan, Ombudsman/perwakilan Ombudsman, KPP atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 59

Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan Pengaduan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VII
PELANGGARAN HUKUM DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK
Pasal 60

Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

Pasal 61

- (1) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap Penyelenggara ke pengadilan.
- (2) Pengajuan gugatan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Ombudsman dan/atau Penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 62

- (1) Apabila Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Ombudsman dan/atau Penyelenggara.

BAB VIII

SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 63

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan, kepastian dan percepatan dalam pelayanan, terhadap berbagai jenis pelayanan dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu

tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.

- (3) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilaksanakan melalui:
 - a. sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau
 - b. sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (4) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 64

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 ayat (3) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan bidang penanaman modal.

Pasal 65

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 ayat (3) huruf a dilaksanakan berdasarkan pelimpahan wewenang:
 - a. Bupati kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu; atau
 - b. pimpinan korporasi kepada pimpinan Satuan Kerja

Penyelenggara sistem pelayanan terpadu.

- (2) Pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati, Keputusan pimpinan korporasi sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan Standar Pelayanan;
 - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan nonperizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - f. penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

Pasal 66

Penyenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 ayat (3) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa Organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

Pasal 67

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 ayat (3) huruf b dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara pelayanan kepada Pelaksana di lingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.

Pasal 68

Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 berwenang:

- a. menerima dan memroses pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b. menolak permohonan pelayanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan;
- c. menyetujui permohonan pelayanan yang telah memenuhi Standar Pelayanan;
- d. mengajukan penandatanganan dokumen perizinan dan nonperizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai Standar Pelayanan;
- e. menyampaikan produk pelayanan berupa perizinan dan/atau nonperizinan kepada pemohon; dan
- f. menerima dan mengadministrasikan biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 69

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan Bupati/instansi/Satuan Kerja Penyelenggara yang melimpahkan wewenang, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan

pelayanan.

- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada Bupati/instansi/Satuan Kerja Penyelenggara yang melimpahkan wewenang dimaksud, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

BAB IX

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 70

- (1) Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk pemenuhan hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.
- (4) Masyarakat dapat melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan hasilnya diserahkan kepada Penyelenggara.

Pasal 71

Peran serta Masyarakat dalam pengawasan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan:

- a. penilaian kebenaran isi Standar Pelayanan;
- b. pengawasan pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. pemberitahuan kepada Penyelenggara tentang kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- d. Pengaduan terjadinya penyimpangan Standar Pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara atau Pelaksana;

- e. pengajuan usul pelibatan pengawas eksternal dalam hal Penyelenggara melakukan penyimpangan berulang dan tidak melakukan tindakan perbaikan secara proporsional; dan
- b. pemantauan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

BAB X

KOMISI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 72

- (1) Dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dibentuk KPP.
- (2) KPP berkedudukan di Ibukota Daerah dengan cakupan kerja meliputi seluruh Organisasi Penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (3) KPP merupakan lembaga pengawas eksternal yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bersifat independen bebas dari pengaruh siapapun.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai KPP diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XI

KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 73

- (1) Penyelenggara menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk diakses Masyarakat.
- (2) Dokumen penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen Pelayanan Publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak

berwenang, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XII

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 74

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 19 huruf g, Pasal 20 huruf d, Pasal 31 ayat (1), Pasal 32 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 36 ayat (1) dan Pasal 47 ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 15 ayat (1) huruf b dan huruf c, Pasal 19 huruf e dan huruf f, Pasal 22 huruf a, Pasal 23 huruf c dan huruf d, Pasal 41 ayat (2), Pasal 45 ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 41 ayat (1), Pasal 43 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 44 ayat (1) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (5) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (6) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1), Pasal 19

huruf b, huruf e, huruf j, huruf k dan huruf l, Pasal 22 huruf f, huruf g, Pasal 23 huruf e dan huruf f, Pasal 27 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 38 ayat (1), Pasal 43 ayat (4), Pasal 53 ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

- (7) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf a, Pasal 27 ayat (1), Pasal 53 ayat (3) dan Pasal 20 huruf c dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (8) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.
- (9) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c dan Pasal 19 huruf a, Pasal 20 huruf c yang melanggar ketentuan Pasal 53 ayat (3), dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- (10) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (9), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan Kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

BAB XIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 75

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

Pasal 76

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Trenggalek
pada tanggal 21 April 2015

BUPATI TRENGGALEK,

ttd

MULYADI WR

Diundangkan di Trenggalek
pada tanggal 6 Juli 2015

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TRENGGALEK,**

ttd

ALI MUSTOFA

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK TAHUN 2015 NOMOR 4

Salinan sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM



ANIK SUWARNI

NIP. 19650919 199602 2 001

**NOMOR REGISTER PERATURAN
DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK
NOMOR 112-4/2015**

**PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK
NOMOR 4 TAHUN 2015
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

I. PENJELASAN UMUM

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administrasi merupakan amanat konstitusi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan Masyarakat. Dalam pemerintahan yang diselenggarakan berdasarkan asas desentralisasi, Pemerintah Daerah dituntut lebih proaktif untuk meningkatkan kesejahteraan Masyarakat melalui peningkatan Kinerja Pelayanan Publik sebagai konsekuensi dan bentuk tanggung jawab atas otonomi yang telah diberikan oleh Pemerintah.

Dalam rangka mewujudkan Pelayanan Publik yang prima perlu dilakukan pembenahan sistem pelayanan secara menyeluruh dan terintegrasi. Titik tolak pembenahan tersebut adalah diawali dari landasan hukum yang kuat dan jelas sehingga dapat dijadikan pedoman dalam implementasi penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Daerah ini.

Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan pada hal-hal yang menyentuh permasalahan antara lain mengenai:

- a. pengertian umum atau istilah dalam bidang Pelayanan Publik, misalnya definisi Pelayanan Publik, Penyelenggara, dan lain-lain;
- b. asas-asas yang menjadi dasar bagi penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. hak dan kewajiban serta larangan bagi pihak yang terkait dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. pencegahan dan penanggulangan terhadap penyalahgunaan kewenangan oleh Penyelenggara maupun Pelaksana demi

- memberikan perlindungan terhadap setiap warga negara yang merupakan konsumen dari Pelayanan Publik;
- e. mekanisme penyelenggaraan yang menjadi panduan bagi penyelenggara Pelayanan Publik, seperti Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan lain-lain; dan
 - f. peran serta Masyarakat di dalam Pelayanan Publik.

II. PENJELASAN PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Huruf a

Pemberian Pelayanan Publik tidak boleh menyimpang dari peraturan perundang-undangan.

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Pasal 4

Ayat (1)

Huruf a

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

Huruf b

Yang dimaksud dengan asas “kepastian hukum” adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

Yang dimaksud dengan asas “keprofesionalan” adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan asas “partisipatif” adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan asas “persamaan perlakuan/non diskriminatif” adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

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

Huruf i

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

Huruf j

Yang dimaksud dengan asas “fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan” adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

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

Huruf l

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

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan APBN dan/atau APBD ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh:

1. penyediaan obat untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan APBN di Departemen Kesehatan;
2. kapal penumpang yang dikelola oleh PT (Persero) PELNI untuk memperlancar pelayanan perhubungan antar pulau yang pengadaannya menggunakan APBN di Departemen Perhubungan; dan
3. penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan APBD.

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan kegiatan badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik (*public service obligation*), sebagai contoh:

1. listrik hasil pengelolaan PT (Persero) PLN; dan
2. air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu

yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. kebijakan menugaskan PT (Persero) Pertamina dalam menyalurkan bahan bakar minyak jenis premium dengan harga yang sama untuk eceran di seluruh Indonesia;
2. kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi;
3. kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam industri);
4. kebijakan menjamin harga jual gabah di tingkat petani melalui penetapan harga pembelian gabah yang dibeli oleh Perum Badan Usaha Logistik;
5. kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan
6. masyarakat tertentu; dan
7. kebijakan pengadaan tabung gas tiga kilo gram untuk kelompok masyarakat tertentu dalam rangka konversi minyak tanah ke gas.

Ayat (3)

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi), pelayanan navigasi laut (mercu suar dan lampu suar), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), dan pelayanan pasar.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik (*public service obligation*), sebagai contoh, antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara/laut/darat yang dilakukan oleh PT (Persero) Garuda Indonesia, PT (Persero) Merpati Airlines, PT (Persero) Peln, PT

(Persero) KAI, dan PT (Persero) DAMRI, serta jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum.

Ayat (4)

Huruf a

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

Huruf b

Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan "keputusan administrasi pemerintahan" dalam ketentuan ini adalah keputusan tata usaha negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 tentang Keputusan Tata Usaha Negara.

Ayat (3)

Keputusan yang bersifat penetapan misalnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan izin lain serta surat persetujuan. Keputusan nonperizinan bentuknya berupa tanda, kartu atau bentuk keputusan lain sesuai ketentuan tentang tata naskah dinas, misalnya Kartu Tanda Penduduk, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), dan Sertifikat Tanah.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 7

Pemberian dokumen nonperizinan oleh instansi nonpemerintah misalnya dokumen kredit perbankan dan polis asuransi.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

Ayat (4)

Cukup Jelas

Ayat (5)

Laporan dapat disampaikan secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

Pasal 9

Cukup Jelas

Pasal 10

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "badan hukum lain" dalam ketentuan ini adalah badan swasta baik berbentuk korporasi maupun yayasan yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan Misi Negara. Pelaksanaan Misi Negara dalam hal ini meliputi pelayanan yang seharusnya diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi karena keterbatasan kemampuan pemerintah, sehingga dilaksanakan oleh badan swasta dengan biaya dari pemerintah yang disebut subsidi. Bentuk Misi Negara lainnya adalah badan swasta yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan izin yang diberikan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah atau berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang

ditetapkan oleh pemerintah yang wajib dipatuhi atau dilaksanakan oleh badan swasta tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan.

Pasal 11

Ayat (1)

Huruf a

Badan hukum yang memberikan pelayanan berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenisnya dari pemerintah, karena dari pelayanan tersebut seluruh atau sebagian anggaran yang digunakan ditagihkan kepada pemerintah, misalnya rumah sakit yang ditugasi pemerintah melayani pasien yang datang dengan membawa surat keterangan miskin dari kelurahan, biaya yang seharusnya dibayar oleh pasien lalu digratiskan karena akan ditagihkan kepada instansi pemerintah yang menugasinya. Contoh lain adalah sekolah atau perguruan swasta yang dalam menjalankan aktivitasnya memperoleh bantuan dana atau bantuan tenaga pendidik yang berstatus pegawai negeri sipil.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "badan hukum" dalam ketentuan ini misalnya sekolah swasta wajib mengikuti standar kurikulum, standar mutu, standar guru yang ditetapkan pemerintah, rumah sakit swasta yang menyelenggarakan pelayanan medik dan penunjang medik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan pemerintah.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain, serta standar operasional prosedur (SOP). Pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan

operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Ayat (2)

Dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Ayat (3)

Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, SIM, paspor, sertifikat tanah, dan pelayanan perizinan lain.

Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan.

Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

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

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat(*short message service (sms)*), dan laman (*website*).

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup Jelas.

Pasal 16

Ayat (1)

Secara berkala dan berkelanjutan merupakan periode yang dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan, 12 (dua belas) bulan, atau 24 (dua puluh empat) bulan sekali yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Ayat (1)

Yang dimaksud "Standar Pelayanan" dalam ketentuan ini adalah Standar Pelayanan Publik yang disusun untuk setiap jenis pelayanan.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan "Masyarakat dan Pihak Terkait" dalam ketentuan ini antara lain pengguna pelayanan, pemerhati, praktisi, akademisi, tokoh Masyarakat, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup Jelas.

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Penyiapan rancangan Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat bertujuan untuk mengakomodasi kepentingan Masyarakat.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

Penyelarasan kemampuan Penyelenggara dimaksudkan untuk mempertemukan atau menyamakan persepsi dan pemahaman guna menyesuaikan tuntutan kebutuhan sosial ekonomi Masyarakat dan kondisi lingkungan dengan ketersediaan sumber daya yang dimiliki Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan tersendiri antara lain biaya/tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak, retribusi daerah, dan pemanfaatan barang milik negara.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “dipublikasikan secara luas” dalam ketentuan ini adalah diinformasikan melalui berbagai media antara lain melalui papan pengumuman, brosur, leaflet, dan media informasi lainnya sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses oleh Masyarakat.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 39

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, memroses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Huruf a

Profil penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf b

Profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat Pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

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 40

Cukup Jelas

Pasal 41

Ayat (1)

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat.

Ayat (2)

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada penyelenggara.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 42

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Batal demi hukum merupakan perjanjian yang batal sejak awal diadakan atau tidak memiliki akibat hukum.

Pasal 43

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Ketentuan ini tidak berlaku dalam keadaan kuasa kahar (*force majeure*), misalnya kerusuhan massa, huru-hara politik, perang, bencana alam, dan kendala lapangan yang tidak bisa diatasi.

Pasal 44

Ayat (1)

Masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Ayat (1)

Pelayanan Berjenjang merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik dan adil.

Ayat (2)

Penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat misalnya pembagian kelas pada ruang perawatan rumah sakit, pembagian kelas atau tempat duduk pada ruang penumpang angkutan darat, udara, dan laut.

Ayat (3)

Proporsi akses merupakan perbandingan persentase penyediaan kelas pelayanan secara berjenjang kepada kelompok masyarakat pada setiap jenis pelayanan.

Prinsip keadilan dimaksudkan untuk menjamin pengaturan kelas pelayanan berjenjang oleh Penyelenggara harus benar-benar dilakukan secara adil tanpa ada prioritas untuk kelompok tertentu. Prinsip proporsionalitas dimaksudkan untuk menjamin penyediaan kapasitas kelas-kelas Pelayanan Berjenjang benar-benar dilakukan secara proporsional tanpa mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan bagi Masyarakat umum. Prinsip tidak diskriminatif dimaksudkan untuk menjamin kualitas pelayanan harus sama antara kelas berjenjang dengan yang tidak berjenjang. Yang membedakan hanya penyediaan fasilitas pelayanan.

Pasal 47

Ayat (1)

Kewajiban Penyelenggara untuk melakukan kajian dimaksudkan untuk mengetahui secara jelas dan pasti tentang kemampuan Masyarakat yang akan menggunakan akses dan kategori kelompok Masyarakat yang membutuhkan penyediaan Pelayanan Berjenjang. Kategori kelompok Masyarakat yang memanfaatkan proporsi akses meliputi kelompok Masyarakat yang membutuhkan pelayanan lebih nyaman, memiliki kemampuan ekonomi lebih, dan sanggup membayar biaya pelayanan lebih mahal dibandingkan dengan biaya pelayanan yang berlaku umum.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 48

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Batas maksimum kapasitas pelayanan yang dapat diberikan kepada kelompok Masyarakat yang membutuhkan Pelayanan Berjenjang adalah 25% (dua puluh lima persen) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "kebutuhan" adalah sesuatu yang diperlukan oleh Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Huruf c

Contoh: rumah sakit Tentara Nasional Indonesia (TNI) memberikan fasilitas berbeda terhadap perwira TNI dibandingkan dengan anggota TNI dan masyarakat umum.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Ayat (1)

Lembaga independen merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan undang-undang, antara lain Komnas HAM, Komisi Perlindungan Anak, Komisi Pengawas Persaingan Usaha, Komisi Penyiaran Indonesia, Komisi Pemberantasan Korupsi, dan lembaga yang oleh peraturan perundangundangan ditetapkan sebagai lembaga yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas

Pasal 56

Ayat (1)

Berkala adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

Ayat (2)

Indikator Kinerja merupakan ukuran atau alat penunjuk yang digunakan untuk menilai Kinerja.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Ayat (1)

Masyarakat yang melaporkan adalah masyarakat yang mengalami atau mengetahui tindak pidana yang dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 63

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan "satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan" adalah mekanisme pengelolaan pelayanan dilakukan dalam satu sistem kontrol atau dalam satu kesatuan sistem pengendalian manajemen terhadap berbagai jenis pelayanan yang diintegrasikan agar memenuhi tujuan dan prinsip pelayanan terpadu.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “memadukan pelayanan secara elektronik” adalah sistem pelayanan yang dilakukan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat dimana keseluruhannya terhubung melalui sistem teknologi informasi.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 64

Cukup Jelas.

Pasal 65

Ayat (1)

Huruf a

pelimpahan wewenang dari Bupati kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu di Daerah di dalamnya termasuk satuan kerja yang berada di kecamatan.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 66

Yang dimaksud dengan “pelayanan terpadu satu atap” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diselenggarakan di dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu serta tidak harus disertai dengan pendelegasian atau pelimpahan wewenang.

Pasal 67

Cukup jelas.

Pasal 68

Cukup jelas.

Pasal 69

Cukup jelas.

Pasal 70

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Lembaga sebagaimana dimaksud ayat ini dapat dibentuk pada tingkat nasional maupun daerah.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 71

Cukup jelas.

Pasal 72

Cukup jelas.

Pasal 73

Cukup jelas.

Pasal 74

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri diartikan bagi pegawai negeri adalah kehilangan statusnya sebagai pegawai negeri, bagi pelaksana di luar pegawai negeri pengenaan sanksi disamakan dengan pegawai negeri.

Ayat (8)

Pemberhentian tidak dengan hormat bagi pegawai negeri diartikan kehilangan statusnya sebagai pegawai negeri, bagi pelaksana di luar pegawai negeri pengenaan sanksi disamakan dengan pegawai negeri.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

Pasal 75

Cukup jelas

Pasal 76

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK NOMOR 44