



BUPATI GORONTALO UTARA
PROVINSI GORONTALO

PERATURAN DAERAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
NOMOR 7. TAHUN 2016
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI GORONTALO UTARA,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan Pelayanan Publik serta memberikan perlindungan bagi Masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Daerah yang sesuai dengan asas dan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
 - b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan Masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik;
 - c. bahwa untuk memperjelas hak dan kewajiban antara Penyelenggara dengan Masyarakat, perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik.
- Mengingat** :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang - Undang Nomor 38 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Gorontalo (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 258, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4060);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Gorontalo Utara di Provinsi Gorontalo (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 13, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4687);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. 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).
8. Peraturan Menteri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN GORONTALO UTARA

DAN

BUPATI GORONTALO UTARA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Gorontalo Utara.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Gorontalo Utara.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gorontalo Utara.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Daerah.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi Masyarakat atas barang, jasa, dan/atau Pelayanan Administratif yang disediakan oleh Penyelenggara.
7. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
8. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
9. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
12. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan

masukannya terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

14. 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.
15. Sistem Pelayanan Terpadu adalah sistem penyelenggaraan Pelayanan Administratif berupa perizinan dan/atau non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan dilaksanakan melalui suatu proses pelayanan yang terintegrasi dalam satu tempat.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidak-sesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan.
18. Pengadu adalah Masyarakat yang melakukan Pengaduan atas penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
19. Misi Daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
20. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Gorontalo Utara.

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara Masyarakat dan penyelenggara dalam Pelayanan Publik.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah tentang pelayanan publik adalah:

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

Pasal 4

Pelayanan Publik berasaskan:

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

Pasal 5

(1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

- a. Pelayanan Barang Publik;
- b. Pelayanan Jasa Publik; dan
- c. Pelayanan Administratif.

(2) Ruang lingkup Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi:

- a. Pendidikan;
- b. Pengajaran;
- c. pekerjaan dan usaha;
- d. tempat tinggal;
- e. komunikasi dan informasi;
- f. lingkungan hidup;
- g. kesehatan;
- h. jaminan sosial;
- i. energi;
- j. perbankan;
- k. perhubungan;
- l. sumberdaya alam;
- m. pariwisata;
- n. kependudukan;
- o. infrastruktur; dan
- p. urusan wajib dan urusan pilihan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan.

- (3) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan Pelayanan Publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

Pasal 6

Pelayanan Barang Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran Barang Publik yang dilakukan oleh instansi Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
- b. pengadaan dan penyaluran Barang Publik yang dilakukan oleh 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 APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

Pelayanan atas Jasa Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b meliputi:

- a. penyediaan Jasa Publik oleh instansi Pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari 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 APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) pelayanan administrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan Masyarakat.
- (2) Pelayanan Administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 9

- (1) Tindakan administratif oleh instansi Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.
- (2) Dokumen berupa perizinan dan non perizinan 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) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen non perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggungjawab Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik, ditetapkan Pembina dan Penanggungjawab dan Penyelenggara.
- (2) Bupati karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap Pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (4) Pembina wajib menyampaikan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik

kepada DPRD dan Gubernur.

- (5) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- (6) Penanggungjawab adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina.
- (7) Penanggungjawab mempunyai tugas mengkoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap satuan kerja, melakukan evaluasi dan melaporkan kepada Pembina Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 12

- (1) Pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk oleh Pembina adalah Penanggung jawab.
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan SKPD sesuai Standar Pelayanan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan SKPD yang bersangkutan kepada Pembina.

Bagian Kedua

Organisasi Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dan tujuan pembentukan.
- (2) Organisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
 - a. Institusi penyelenggara negara yang terdiri dari lembaga pemerintahan dan atau Satuan Kerja Penyelenggara di daerah;
 - b. Korporasi berupa Badan Usaha Milik Daerah;
 - c. Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang;
 - d. Badan hukum lain yang menyelenggarakan pelayanan Publik.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling kurang terdiri atas:
 - a. Pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada Masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

- (4) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidak mampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mekanismenya diatur sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (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 15

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) dan ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis.
- (4) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.

- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 17

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (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
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 18

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
 - a. kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Standar Pelayanan;
 - b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada Masyarakat;
 - c. tanggungjawab Pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggungjawab Pelayanan Publik 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi Masyarakat.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf e dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (5) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (6) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB III

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 19

Penyelenggara memiliki hak:

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

Pasal 20

(1) 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 penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- f. membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
 - g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Pelayanan Publik;
 - h. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
 - j. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
 - k. bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - l. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD atau organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi Pemerintah Daerah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksanan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dikenai sanksi teguran tertulis.
 - (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dan huruf h dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
 - (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan huruf i dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
 - (5) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf j, huruf k, dan huruf l dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
 - (6) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (5) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
 - (7) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 21

Pelaksana wajib:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas Pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan; dan
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 22

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi Pemerintah Daerah dan BUMD.
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. melanggar asas penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- e. menambah Pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara.

Pasal 23

- (1) Penyelenggara atau Pelaksanayang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf a, Pasal 22 huruf b dan huruf e dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf b sampai dengan huruf e dan Pasal 22 huruf a dan huruf c dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 huruf d dikenai sanksi teguran tertulis.

- (4) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 24

Masyarakat berhak:

- a. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem, tata cara, prosedur dalam Pelayanan Publik;
- b. mengetahui kebenaran substansi Standar Pelayanan;
- c. mengawasi Pelaksanaan Standar Pelayanan;
- d. mendapatkan tanggapan terhadap Pengaduan yang diajukan;
- e. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- f. menyarankan kepada Penyelenggara dan Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan, dalam hal pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. mengadukan Penyelenggara dan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan Pelaksana; dan
- h. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 25

Masyarakat berkewajiban:

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

BAB IV
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pelaksanaan Pelayanan

Paragraf 1
Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaraan, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (3) Penyelenggara wajib menerapkan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Pasal 27

- (1) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 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 28

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 didahului 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 29

Komponen Standar Pelayanan paling kurang meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk 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 bahwa 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 30

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 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 31

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (3) 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 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 32

Dalam hal Masyarakat atau Pihak Terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (4), dapat melaporkan kepada Ombudsman.

Pasal 33

Dalam hal Penyusunan Standar Pelayanan Publik wajib memperhatikan Standar Pelayanan Minimal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 34

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) dan ayat (3) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dan Pasal 31 ayat (1) dan ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis.
- (4) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Paragraf 2
Maklumat Pelayanan

Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Paragraf 3

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 36

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

Pasal 37

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Pasal 38

- (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*), 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.
- (5) Dalam hal penyelenggara dan Pelaksana tidak melakukan kewajiban yang dikarenakan keadaan kahar/*force majeure* dan diluar kemampuan penyelenggara dan Pelaksana maka hal tersebut tidak dikategorikan sebagai kelalaian.

Pasal 39

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) dan Pasal 38 ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau ketentuan yang melanggar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (4) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Pasal 40

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) dan Pasal 38 ayat (1) dan ayat (4) atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 41

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1), Pasal 38 ayat (1) dan ayat (4), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 42

- (1) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 sampai dengan Pasal 41 dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4

Pelayanan Khusus

Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota Masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

- (5) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (6) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (7) Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.
- (8) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sampai dengan ayat (5) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (9) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5

Pelayanan Berjenjang

Pasal 44

Penyelenggara dapat menyediakan Pelayanan Berjenjang atau pelayanan secara bertingkat untuk jenis Pelayanan Jasa Publik berdasarkan kelas pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 45

- (1) Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 diwujudkan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksanaan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.

Pasal 46

- (1) Penyelenggara yang akan menerapkan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 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 47

- (1) Proporsi akses dalam penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud Pasal 46 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 48

Dalam menetapkan besaran persentase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 wajib memperhatikan asas keadilan dalam penyediaan kelas pelayanan untuk menjamin penyediaan kelas pelayanan tetap proporsional.

Pasal 49

Kategori kelompok Masyarakat yang menggunakan Pelayanan Berjenjang didasarkan pada:

- a. tingkat kemampuan ekonomi;
- b. kebutuhan; dan
- c. keanggotaan dalam suatu komunitas.

Pasal 50

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.

- (4) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Paragraf 6

Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 51

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau Masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggungjawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh 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 Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan berdasarkan 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 institusi Pemerintah Daerah yang dibentuk berdasarkan undang-undang, pemerintah daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui APBD.
- (2) Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik.
- (3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukan Pelayanan Publik.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (5) Penyelenggara atau Pelaksanaan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam

waktu 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

- (6) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (7) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) sampai dengan ayat (6) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (8) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Paragraf 7

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 berlarutlarut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta pro aktif dalam memenuhi kepentingan Masyarakat;
- m. tidak menyalah gunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Paragraf 8

Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 55

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung dan/atau pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. Pengawasan oleh Masyarakat berupa laporan atau Pengaduan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. Pengawasan oleh DPRD.

Paragraf 9

Sistem Pelayanan

Pasal 56

- (1) Untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk Pelayanan Publik, dapat dilakukan penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, yang dapat dilakukan melalui sistem pelayanan satu pintu atau satu atap.

Pasal 57

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 diselenggarakan dengan tujuan:

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat;
- b. mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat;
- c. memperpendek proses pelayanan;
- d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
- e. memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pasal 58

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56, dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan kewenangan;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesibilitas.

Pasal 59

- (1) 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.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui:
 - a. Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu; dan/atau
 - b. Sistem Pelayanan Terpadu satu atap.
- (3) Sistem Pelayanan Terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 60

- (1) Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (2) 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 non perizinan bidang penanaman modal.

Pasal 61

- (1) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (2) huruf a, dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati kepada Pimpinan SKPD Penyelenggara Sistem Pelayanan Terpadu atau pimpinan korporasi kepada pimpinan satuan Kerja Penyelenggara Sistem Pelayanan Terpadu.

- (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui keputusan bupati atau pimpinan korporasi sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pendelegasian atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. Penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan dan menerbitkan produk layanan 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 non perizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - f. penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

Pasal 62

Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (2) huruf b, dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

Pasal 63

Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (2) huruf b, dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan penyelenggara pelayanan kepada Pelaksana dilingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.

Pasal 64

Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 mempunyai kewenangan sebagai berikut:

- a. penerimaan dan pemrosesan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak sesuai Standar Pelayanan;
- c. persetujuan permohonan pelayanan yang telah memenuhi Standar Pelayanan;
- d. pengajuan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai Standar Pelayanan;
- e. penyampaian produk pelayanan berupa perizinan dan/atau non perizinan kepada pemohon; dan
- f. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 65

- (1) Penyelenggara Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja terkait, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyelenggara Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan secara berkala atau sewaktu waktu jika diperlukan.
- (3) Laporan perkembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Bupati atau pimpinan korporasi kepada pimpinan satuan Kerja Penyelenggara Sistem Pelayanan Terpadu.

Paragraf 10

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 66

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana Pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan Pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola Pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, dan DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggungjawab pengelola Pengaduan serta sarana Pengaduan yang disediakan.

Pasal 67

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan Pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai materi dan mekanisme pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. identitas Pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan Pengaduan;
 - c. penentuan Pelaksana yang mengelola Pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian Pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan Pengaduan kepada atasan Pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan Pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan Pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan Pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan Pengaduan; dan
 - j. pencatuman nama dan alamat penanggung jawab sertasarana Pengaduan yang mudah diakses.

Pasal 68

- (1) Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara, dalam hal Pelayanan Publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tatausaha negara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 69

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa Pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (2) dan Pasal 67 ayat (1) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (3) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Pengelolaan Informasi

Pasal 70

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, diselenggarakan system informasi yang mudah diakses Masyarakat.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi Pelayanan Publik, yang terdiri atas system informasi elektronik dan non elektronik, yang sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. pengelolaan Pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (4) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat Penilaian Kinerja

Pasal 71

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.

- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan Standar Pelayanan.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (4) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB V
PENGIKUTSERTAAN MASYARAKAT DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 72

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.
- (2) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.

Pasal 73

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72 ayat (1) mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

- a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
- b. penyusunan Standar Pelayanan;
- c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. pemberian penghargaan.

Pasal 74

- (1) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72 disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau Pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta Pihak Terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis.
- (4) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (5) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 75

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73 huruf c diwujudkan dalam bentuk:

- a. pengawasan dan evaluasi terhadap Pelaksanaan Standar Pelayanan;
- b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
- c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.

Pasal 76

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73 huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

Pasal 77

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72 mengacu pada prinsip sebagai berikut:

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

Pasal 78

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72 dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap Pelayanan Publik.

Pasal 79

Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada Penyelenggara atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

BAB VI
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pengaduan

Pasal 80

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada penyelenggara, ombudsman dan/atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan Pengaduan sebagai dimaksud pada ayat (1) dijamin haknya oleh 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.
- (4) Pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 81

- (1) Atasan penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan Masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 82

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak Pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan

d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

- (4) Pengadu dapat memasukan tuntutan ganti rugi dalam surat Pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas Pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 83

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 82 ayat (3) dapat disertai dengan bukti sebagai pendukung Pengaduannya.
- (2) Dalam hal Pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan Pengaduannya dari penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau Pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 84

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima Pengaduan.
- (2) Tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling kurang memuat:
 - a. identitas Pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan Pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima Pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi Pengaduan Masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak Pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap dan/atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 82 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, Pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tigapuluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas Pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Pengadu dianggap mencabut Pengaduannya.

Pasal 85

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (3) huruf a dan huruf b, ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.

Pasal 86

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 83 ayat (2) dan Pasal 84 ayat (3) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 84 ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (4) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara

Pasal 87

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa Pengaduan dari Masyarakat mengenai Pelayanan Publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara.

Pasal 88

- (1) Penyelenggara wajib menerima dan merespon Pengaduan.
- (2) Dalam memeriksa materi Pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (3) Dalam hal Pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan Pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal Pengadu menuntut ganti rugi, pihak Pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

Pasal 89

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.

- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 90

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan Pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas Pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak Pengadu paling lambat 14 (empatbelas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal Pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Penyelenggara wajib memberikan tembusan keputusan kepada Pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan tata cara pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 91

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 87 ayat (1) dan Pasal 88 ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 88 ayat (1) dan Pasal 90 ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 89 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan tidak hormat.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 90 ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (5) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (6) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Pelanggaran Hukum Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 92

Masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha Negara.

Pasal 93

- (1) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, Masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara kepengadilan.
- (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 (satu) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 94

- (1) Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, 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.

Pasal 95

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c dan Pasal 7 huruf c yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf a, Pasal 37 ayat (2), Pasal 48, Pasal 59, Pasal 64 ayat (3), dan Pasal 77 ayat (3), dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah Daerah.
- (2) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah Daerah.

- (3) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (4) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 96

Pimpinan penyelenggara dan/atau Pelaksana yang dikenai sanksi dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB VII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 97

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

Pasal 98

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kwandang
pada tanggal November 2016

BUPATI GORONTALO UTARA,

INDRA YASIN

Diundangkan di Kwandang

pada tanggal November 2016

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN GORONTALO UTARA,


ISMAIL PATAMANI

PENJELASAN
ATAS
RANCANGAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
NOMOR ... TAHUN 2016
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di Kabupaten Gorontalo Utara secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayan-pelayan publik (*public servicer*) yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru (*the new paradigm*) berubahnya birokrasi sebagai *pangreh* menjadi *abdi alias pelayan masyarakat*. Untuk itulah Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Gorontalo Utara secara jelas hendak meneguhkan konstruksi birokrasi sebagai pelayan publik *civil servants* yang berposisi sebagai pengabdikan rakyat. Konstalasi demikian secara yuridis lazimnya menciptakan hubungan hukum yang masuk pada wilayah hubungan-hubungan dinas publik. Pada tataran demikian pelayan publik terkuualifikasi dalam organisasi birokrasi yang harus berkiprah secara fungsional yang tugasnya berorientasi pada aspek operasional pelayanan masyarakat.

Kehendak kolektif untuk membangun pelayanan publik yang mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dengan tingkat profesionalitas tinggi tentunya mutlak diformulasikan dalam bentuk hukum Peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo Utara tentang Pelayanan Publik. Perangkat hukum dalam takaran ilmu hukum yang berupa peraturan perundang-undangan diagendakan untuk merealisasikan apa yang diinginkan pembentuknya. Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan mendefinisikan bahwa peraturan perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Dalam negara hukum (*rechtsstaat*) penyusunan peraturan perundang-undangan merupakan bagian dari aktivitas teknologi-hukum dalam rangka memberikan rambu perilaku subyek hukum. Sebagai bagian dari pembentukan hukum Peraturan Daerah bermuatan "norma hukum" yang berorientasi pada kepentingan publik yang akan berfungsi memberikan "payung hukum" setiap aktivitas pelaku hukum untuk merealisasikan "cita-cita dasar pelayanan publik" yang hendak diaturnya.

Dengan demikian, Peraturan Daerah ini secara praktis adalah produk dari kebijakan pembentuknya yang hendak menjadikan pelayanan publik yang benar-benar merakyat (*demi rakyat*). Secara filosofis Peraturan Daerah ini pun dibuat bukan untuk peraturan itu sendiri, tetapi juga masyarakat luas. Apalagi dalam Pasal 6 ayat (1) Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan telah ditentukan bahwa materi muatan peraturan perundang-undangan mengandung asas: pengayoman, kemanusiaan, kebangsaan, kekeluargaan, kenusantaraan, bhinneka tunggal

ika, keadilan, kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan, ketertiban dan kepastian hukum, dan/atau keseimbangan, keserasian, dan keselarasan. Hal tersebut menandakan bahwa pembentukan Peraturan Daerah ini berupaya semaksimal mungkin untuk mendasarkan pada pemikiran dan argumentasi keilmuan maupun praktek hukum demi terbangunnya pelayanan publik yang berwawasan kerakyatan serta pemerintahan secara seimbang dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk penyelenggaraan pelayanan publik guna menciptakan masyarakat sejahtera, adil dan makmur, secara sosial, ekonomi, politik dan budaya serta pemberian otonomi yang luas kepada daerah sebagai prasarat utamanya. Tujuan ini dapat dicapai melalui peningkatan pelayanan publik yang diatur dalam kebijakan daerah berupa peraturan hukum tentang pelayanan publik.

II. 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

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 pemberian 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 bidang tugas.

Huruf f

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

Huruf g

Yang dimaksud dengan “asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif” adalah setiap 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 setiap 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.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Skala kegiatan didasarkan besaran biaya tertentu yang digunakan dan merupakan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan sebagai ukuran untuk dikategorikan sebagai pelayanan publik.

Pasal 6

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh: penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (public service obligation), sebagai contoh: air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi daerah” adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh: kebijakan menjamin harga jual gabah di tingkat petani melalui penetapan harga pembelian gabah yang dibeli oleh :Perurn Badan Usaha Logistik.

Pasal 7

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain

elayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi), dan pelayanan pasar.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh, antara lain jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh: jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit atau jasa pelayanan angkutan bus antarkota atau dalam kota, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "tindakan administratif oleh instansi non pemerintah" dalam ketentuan ini adalah pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh badan hukum lainnya.

Pasal 9

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.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 10

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

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Ayat (1)

Secara berkala dan bej-kelanjutan 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 15

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Ketentuan internal penyelenggara merupakan ketentuan yang mengatur peningkatan kinerja pelaksana, misalnya ketentuan disiplin, etika, prosedur, dan instruksi kerja.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Pasal 18

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, dan pelayanan perizinan lain.

Yang dimaksud dengan "pihak lain" adalah pihak di luar penyelenggara yang disertai atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan.

Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir 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)

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

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “keterpaduan” dalam ketentuan ini adalah pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.

Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip “ekonomis” dalam ketentuan ini adalah tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi Masyarakat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan prinsip “koordinasi” dalam ketentuan ini adalah jenis-jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang benar-benar terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat.

Huruf d

Yang dimaksud dengan prinsip “pendelegasian atau pelimpahan wewenang” dalam ketentuan ini adalah penyelenggaraan sistem

pelayanan terpadu dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang atau penugasan dari instansi induk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan prinsip “akuntabilitas” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “aksesibilitas” dalam ketentuan ini adalah Masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

Pasal 29

Ayat (1)

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 (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

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

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 32

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 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Yang dimaksud dengan “peraturan perundang-undangan” dalam ketentuan ini antara lain Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun

2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, dan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.

Pasal 37

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “kemampuan penyelenggara” adalah berupa dukungan pendanaan, pelaksana, sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “pihak terkait” adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “keberagaman” adalah pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

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 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “dipublikasikan secara jelas dan luas” adalah penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)
Cukup jelas.

Pasal 47

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 48

Cukup jelas.

Pasal 49

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 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Ayat (1)
Yang dimaksud dengan "masyarakat tertentu" adalah 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.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)
Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Ayat (1)

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 (2)

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 57

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 58

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 59

Cukup jelas.

Pasal 60

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 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pelayanan publik yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang biaya/ tarif pelayanannya dibebankan kepada negara, antara lain kartu tanda penduduk dan akta kelahiran.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 63

Cukup jelas.

Pasal 64

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.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Pasal 65

Cukup jelas.

Pasal 66

Cukup jelas.

Pasal 67

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “mengelola pengaduan” adalah proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “menindaklanjuti” adalah penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada pelaksana, perubahan pengaturan, dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu.

Ayat (4)

Sarana pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms)), laman (website), pos-el (email), dan kotak pengaduan.

Pasal 68

Cukup jelas.

Pasal 69

Cukup jelas.

Pasal 70

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

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.

Huruf a

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

Huruf b

Yang dimaksud dengan “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

Yang dimaksud dengan “pengelolaan pengaduan” adalah proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “penilaian kinerja” adalah 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.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)
Cukup jelas.

Pasal 71

Ayat (1)
Yang dimaksud dengan “berkala” adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

Ayat (2)
Yang dimaksud dengan “indikator kinerja” adalah ukuran atau alat penunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)
Cukup jelas.

Pasal 72

Cukup jelas.

Pasal 73

Cukup jelas.

Pasal 74

Cukup jelas.

Pasal 75

Cukup jelas.

Pasal 76

Cukup jelas.

Pasal 77

Cukup jelas.

Pasal 78

Cukup jelas.

Pasal 79

Cukup jelas.

Pasal 80

Cukup jelas.

Pasal 81

Cukup jelas.

Pasal 82

Cukup jelas.

Pasal 83

Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Dalam hal penyelenggara dapat membuktikan bahwa materi aduan tidak benar atau perbuatan penyelenggara tidak salah atau tidak melanggar, pengadu dapat diberi dokumen pembuktian.

Pasal 84

Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)
Dalam hal pengadu tidak dapat melengkapi materi aduan dalam batas waktu yang ditentukan, pengaduan dinyatakan batal.

Pasal 85

Ayat (1)
Atasan pelaksana sebagai pihak yang bertanggung jawab dan sekaligus memiliki wewenang untuk menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang menjadi bawahannya.

Atasan pelaksana sebagaimana dimaksud dalam ayat ini juga berlaku untuk korporasi.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Pasal 86

Cukup jelas.

Pasal 87

Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Yang dimaksud dengan "peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara" adalah peraturan yang mengatur penyelenggara, misalnya pegawai negeri sipil diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Penyelenggara dalam bentuk korporasi, diberlakukan peraturan di lingkungan korporasi yang bersangkutan.

Pasal 88

Ayat (1)
Yang dimaksud dengan "wajib menerima dan merespons" adalah untuk memperoleh objektivitas dalam memutuskan penanganan penyelesaian pengaduan.

Ayat (2)
Penerapan prinsip independen, nondiskriminasi, dan tidak memihak dimaksudkan untuk mencegah terjadinya keberpihakan dalam menyelesaikan materi aduan karena pihak teradu dan penyelenggara yang menyelesaikan aduan berada dalam instansi/lembaga yang sama.

Ayat (3)
Dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah merupakan forum pertemuan antara pengadu dan teradu secara terbatas terhadap permintaan pengadu karena alasan tertentu yang dapat mengancamnya.

Ayat (4)
Ganti rugi yang diajukan pengadu harus mempunyai hubungan sebab akibat (kausalitas) dari perbuatan penyelenggara yang merugikan.

Pasal 89

Cukup jelas.

Pasal 90

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Pemberitahuan kepada pengadu dapat berupa tembusan surat, salinan, atau petikan.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 91

Cukup jelas.

Pasal 92

Cukup jelas.

Pasal 93

Cukup jelas.

Pasal 94

Ayat (1)

Masyarakat yang melaporkan adalah masyarakat yang mengalami atau mengetahui tindak pidana yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 95

Cukup jelas.

Pasal 96

Cukup jelas.

Pasal 97

Cukup jelas.

Pasal 98

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN GORONTALO UTARA NOMOR ...