

**PERATURAN DAERAH
KABUPATEN PESAWARAN**



NOMOR 11 TAHUN 2015

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK



**BUPATI PESAWARAN
PROVINSI LAMPUNG**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN PESAWARAN
NOMOR 11 TAHUN 2015
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI PESAWARAN,**

- Menimbang** : a. bahwa mewujudkan harapan publik akan terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik menuju pelayanan prima merupakan sebuah cita-cita ideal dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah;
- b. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang prima merupakan salah satu kewenangan daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga menjamin adanya perlindungan atas hak publik dalam mendapatkan manfaat pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 74; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
9. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
10. Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang telah beberapa kali diubah 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No 3866);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);

13. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 1 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kabupaten Pesawaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun 2008 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 1);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Dan Staf Ahli Bupati Pesawaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun 2011 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 17), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 13 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Dan Staf Ahli Bupati Pesawaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun 2014 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 48);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten (Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun 2011 Nomor 5 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 18), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Pesawaran (Lembaran Daerah

Kabupaten Pesawaran Tahun 2014 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 49);

18. Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Pesawaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun 2011 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 19), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 15 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Pesawaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun 2014 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 50);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Sebagai Bagian Dari Perangkat Daerah Pada Kabupaten Pesawaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun 2011 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 20), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 16 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Sebagai Bagian Dari Perangkat Daerah Pada Kabupaten Pesawaran (Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 51);

Dengan Persetujuan Bersama

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN PESAWARAN**

dan

BUPATI PESAWARAN

MEMUTUSKAN :

**Menetapkan: PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN
PUBLIK**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran.
2. Bupati adalah Bupati Pesawaran.
3. Pemerintah Kabupaten adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. 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 pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala SKPD dan Direksi BUMD yang membawahkan Pelaksana pelayanan publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada OPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
11. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
12. 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.
13. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.

14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
16. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian 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. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
20. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

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

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk :

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

Bagian Kedua
Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/non diskriminatif;
- h. transparansi;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m. efisiensi dan efektivitas;
- n. konsistensi;
- o. keadilan;
- p. kecermatan;
- q. motivasi;
- r. tidak melampaui kewenangan;
- s. kewajaran dan kepatutan;
- t. perlindungan hukum; dan
- u. proporsional.

Bagian Ketiga
Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggungjawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

Bagian Keempat
Ruang Lingkup

Pasal 6

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

- (1) Ruang lingkup pelayanan barang publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah dan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh 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 urusan pemerintah daerah.

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi urusan pemerintah daerah
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III
PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, AKUNTABILITAS
DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pembina

Pasal 10

- (1) Bupati karena jabatannya merupakan Pembina dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.
- (2) Bupati menunjuk Kepala SKPD dan Direksi BUMD sebagai Penyelenggara.
- (3) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (4) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Menteri yang membidangi urusan pendayagunaan aparatur negara.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara

Pasal 11

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- (2) Penyelenggara mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan Direksi BUMD sesuai standar pelayanan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setidaknya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (4) Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

**Bagian Ketiga
Akuntabilitas**

Pasal 12

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

**Bagian Keempat
Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pasal 13

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

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala mengadakan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek:
 - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
 - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
 - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib melakukan seleksi terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kelima
Hubungan Antarpenyelenggara

Pasal 16

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antarpenyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal :
 - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. kurangnya sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
 - c. penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
 - d. dalam hal untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan
 - e. dalam hal pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.
- (4) 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 Keenam
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 17

- (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 mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;

- d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan;
 - e. penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan 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) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (3) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak boleh membebani masyarakat.

BAB IV HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 18

Penyelenggara memiliki hak:

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

Pasal 19

Penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. Memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. Menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;

- g. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- h. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. Mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. Memenuhi panggilan atau mewakili OPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
- l. Memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. Menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 20

Pelaksana berkewajiban :

- 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 dan BUMD 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;
- e. Melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. Memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. Menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Pelaksana dilarang :

- a. Merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD dan BUMD;
- b. Meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. Membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. Melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. Menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 22

Masyarakat berhak:

- a. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. Mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. Mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. Menyarankan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. Menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. Mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman;
- j. Menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- k. Menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

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 dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pola Pelayanan

Pasal 24

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:
 - a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
 - b. terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

- (2) terpadu, terdiri atas:
- a. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
 - b. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu;
 - c. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Paragraf 1
Umum

Pasal 25

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

Pasal 26

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 27

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 25 dan Pasal 26 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Paragraf 2

Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 28

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. Bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. Bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. Peduli, teliti dan cermat;
- d. Bersikap ramah dan bersahabat;
- e. Bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- f. Bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. Perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

Bagian Ketiga

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Paragraf 1

Umum

Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Peningkatan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan:
 - a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
 - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - c. partisipasi pengguna pelayanan;
 - d. kepercayaan;
 - e. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
 - f. keterbukaan;
 - g. ketersediaan anggaran;
 - h. tumbuhnya rasa memiliki;
 - i. survey kepuasan masyarakat;

- j. kejujuran;
- k. realistis dan cepat;
- l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
- m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
- n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Paragraf 2
Gugus Kendali Mutu

Pasal 30

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada Penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Penerapan kendali mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat membentuk Gugus Kendali Mutu.
- (3) Gugus Kendali Mutu terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara.

Bagian Keempat
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 31

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat
- (2) Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. prosedur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadual pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan; dan
 - n. keamanan pelayanan.

Bagian Kelima
Maklumat Pelayanan

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Pasal 25 dan Pasal 26.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan/atau non elektronik, paling kurang meliputi:
 - a. profil Penyelenggara ;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

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

Pasal 34

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

Bagian Kedelapan
Pelayanan Akses Khusus

Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.

- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 36

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan persetujuan DPRD, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 37

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

Bagian Kesepuluh
Penanganan Pengaduan

Pasal 38

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi:
 - a. aspek institusional;
 - b. aspek prosedural;
 - c. bersifat integratif; dan
 - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.
- (4) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi:
 - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;

- c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan-hambatan yang ada; dan
 - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.

Pasal 39

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas tertentu.
- (2) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas waktu tertentu.
- (3) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:
 - a. konfirmasi dan klarifikasi;
 - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
 - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (4) Proses penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

- (1) Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara, dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha 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.

BAB VI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 41

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola

pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronic goverment* (*e-government*).

- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 42

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.

BAB VIII KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk diakses masyarakat.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX PENGAWASAN

Pasal 44

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

- a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
 - c. Pengawasan eksternal dilakukan melalui:
 - d. pengawasan oleh masyarakat;
 - e. pengawasan oleh DPRD;
 - f. pengawasan oleh Ombudsman;
- (3) DPRD berhak menindaklanjuti pengawasan yang dilakukan oleh Pembina.

BAB X SANKSI

Bagian Kesatu Pelanggaran

Pasal 45

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.

Bagian Kedua Sanksi Administrasi

Pasal 46

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 32, Pasal 33, Pasal 35 dan Pasal 36, pasal 39 dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Pembina yang melanggar ketentuan dikenai sanksi teguran peringatan dan dilakukan pembinaan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang dalam negeri.
- (4) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 47

- (1) Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik wajib disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.
- (2) Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.
- (3) Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 48

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Gedong Tataan
Pada tanggal 29 Desember 2015

PENJABAT BUPATI PESAWARAN

dto

PARYANTO

Diundangkan di Gedong Tataan
Pada tanggal 29 Desember 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PESAWARAN

dto

HENDARMA

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PESAWARAN TAHUN 2015 NOMOR 11

Nomor Register Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran : 12/PSW/2015

Secundum Dengan Salinan Aslinya

**BAGIAN HUKUM
SETDAKAB PESAWARAN,**

SEKRETARIAT DAERAH

SUSI PATMININGTYAS, S.H.

SEKRETARIS DAERAH

NIP. 19661015 199503 2 002



PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN PESAWARAN
NOMOR 11 TAHUN 2015
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah dalam rangka upaya pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembukaan UUD 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik atau pelayanan umum pada prinsipnya memang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD. Oleh karena itu, secara substantif, keberadaan Perda ini di Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Keharusan untuk mengatur pelayanan publik di tingkat Kabupaten juga berhubungan dengan amanat ketentuan Pasal 61 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan kepada negara untuk menanggung beban biaya/tarif pelayanan publik selambat-lambatnya dimulai tahun anggaran 2011. Maka dalam konteks tersebut, Kabupaten Pesawaran sebagai bagian dari negara, harus segera mengatur pelayanan publik dalam produk hukum daerahnya.

Peraturan Daerah ini dilatarbelakangi oleh sebuah pemikiran adanya keinginan Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk itu Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran membentuk sebuah payung hukum berupa Peraturan Daerah ini karena kewajiban ini wajib diberikan secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai bentuk perlindungan atas hak-hak publik.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1
Cukup Jelas.

Pasal 2
Cukup Jelas.
Pasal 3
Cukup Jelas.
Pasal 4
Cukup Jelas.
Pasal 5
Cukup Jelas.
Pasal 6
Cukup Jelas.
Pasal 7
Cukup Jelas.
Pasal 8
Cukup Jelas.
Pasal 9
Cukup Jelas.
Pasal 10
Cukup Jelas.
Pasal 11
Cukup Jelas.
Pasal 12
Cukup Jelas.
Pasal 13
Cukup Jelas.
Pasal 14
Cukup Jelas.
Pasal 15
Cukup Jelas.
Pasal 16
Cukup Jelas.
Pasal 17
Cukup Jelas.
Pasal 18
Cukup Jelas.
Pasal 19
Cukup Jelas.
Pasal 20
Cukup Jelas.
Pasal 21
Cukup Jelas.
Pasal 22
Cukup Jelas.
Pasal 23
Cukup Jelas.
Pasal 24
Cukup Jelas.

Pasal 25
Cukup Jelas.
Pasal 26
Cukup Jelas.
Pasal 27
Cukup Jelas.
Pasal 28
Cukup Jelas.
Pasal 29
Cukup Jelas.
Pasal 30
Cukup Jelas.
Pasal 31
Cukup Jelas.
Pasal 32
Cukup Jelas.
Pasal 33
Cukup Jelas.
Pasal 34
Cukup Jelas.
Pasal 35
Cukup Jelas.
Pasal 36
Cukup Jelas.
Pasal 37
Cukup Jelas.
Pasal 38
Cukup Jelas.
Pasal 39
Cukup Jelas.
Pasal 40
Cukup Jelas.
Pasal 41
Cukup Jelas.
Pasal 42
Cukup Jelas.
Pasal 43
Cukup Jelas.
Pasal 44
Cukup Jelas.
Pasal 45
Cukup Jelas.
Pasal 46
Cukup Jelas.

Pasal 47
Cukup Jelas.

Pasal 48
Cukup Jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PESAWARAN NOMOR 58