



KABUPATEN PRINGSEWU  
PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN DAERAH KABUPATEN PRINGSEWU  
NOMOR 09 TAHUN 2015

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PRINGSEWU,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah;
  - b. bahwa untuk memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, perlu adanya kejelasan standar dan kriteria penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dijadikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik di daerah;
  - c. bahwa dalam rangka memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu dilakukan penataan pelayanan;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  2. 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);

3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Pringsewu di Provinsi Lampung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4932);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

12. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5161);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5375);
14. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Pringsewu Nomor 01 Tahun 2010 tentang Urusan Pemerintahan di Kabupaten Pringsewu (Lembaran Daerah Kabupaten Pringsewu Tahun 2010 Nomor 01);

Dengan Persetujuan Bersama

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN PRINGSEWU**

dan

**BUPATI PRINGSEWU**

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Pringsewu.

2. Pemerintah Daerah adalah Bupati beserta Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Pringsewu.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disingkat DPRD, adalah lembaga perwakilan rakyat di daerah Kabupaten Pringsewu sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
5. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pringsewu yang menyelenggarakan pelayanan publik.
7. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga masyarakat dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara maksimal.
9. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
11. Penerima Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penerima adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
12. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

13. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja pada SKPD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
14. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
15. Partisipasi Masyarakat adalah bentuk keterlibatan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung memberikan pendapatnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
16. Pelapor adalah penerima pelayanan publik yang melakukan pengaduan terhadap pelayanan penyelenggara.
17. Terlapor adalah pemberi pelayanan yang dilaporkan oleh penerima.
18. Transparansi adalah keterbukaan dalam hal informasi atas penyelenggaraan pelayanan publik sehingga masyarakat secara luas dapat mengetahuinya.
19. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN, AZAS DAN RUANG LINGKUP

### Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

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

#### Pasal 3

Pengaturan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;

- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan azas-azas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Daerah;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara optimal; dan
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bagian Kedua  
Azas dan Ruang Lingkup

Pasal 4

Azas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- 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. efisiensi; dan
- l. efektifitas.

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administrasi.
- (2) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diselenggarakan sesuai dengan kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III  
HAK, KEWAJIBAN, LARANGAN  
DAN PERAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 6

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 7

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina atau pejabat yang berwenang.

Bagian Kedua  
Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 8

Pelaksana memiliki hak:

- a. memperoleh insentif upah pungut retribusi bagi pelayanan yang dikenakan tarif retribusi.
- b. memperoleh tunjangan khusus atau insentif diluar tunjangan lain yang telah ditetapkan kepada PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pringsewu.

Pasal 9

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 10

Pelaksana dilarang:

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



Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban Penerima

Pasal 11

Penerima pelayanan publik mempunyai hak:

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

Pasal 12

Penerima Pelayanan Publik mempunyai kewajiban untuk:

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

Bagian Keempat  
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 13

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;

- d. mendapat advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan *ombudsman*;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan *ombudsman*; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

#### Pasal 14

Masyarakat berkewajiban:

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

#### Bagian Kelima Peran Serta Masyarakat

#### Pasal 15

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
  - a. memberikan saran dalam merumuskan standar pelayanan publik;
  - b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - d. menumbuhkan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- e. memberikan saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menyampaikan informasi dan/atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

## BAB IV PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Kesatu Pelaksanaan Pelayanan

#### Paragraf 1 Penyusunan Standar Pelayanan

##### Pasal 16

- (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 dan pihak terkait, dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### Pasal 17

- (1) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 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 18

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 keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

#### Pasal 19

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

#### Paragraf 2 Maklumat Pelayanan

#### Pasal 20

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dan Pasal 18 Peraturan Daerah ini.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Paragraf 3  
Pengelolaan Sarana, Prasarana  
dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 21

- (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 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 22

- (1) 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.
- (2) Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

### Pasal 23

- (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 penanggungjawab, 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 luar biasa/*force majeure* dan diluar kemampuan penyelenggara dan pelaksana maka hal tersebut tidak dikategorikan sebagai kelalaian.

### Paragraf 4 Pelayanan Khusus

#### Pasal 24

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasana dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak

#### Pasal 25

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.

- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan, perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.
- (3) Ketentuan mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Paragraf 5  
Biaya dan Tarif Pelayanan Publik

Pasal 26

- (1) Pembiayaan pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (2) Biaya dan tarif pelayanan publik selain yang dimaksud pada ayat (1), dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (3) Penentuan biaya dan tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (4) Untuk penyelenggaraan pelayanan publik dengan status Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) biaya dan tarif ditetapkan dengan persetujuan Bupati dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dibiayai dari APBD dengan memperhatikan:

- a. kebutuhan pelayanan;
- b. jenis pelayanan; dan
- c. kemampuan keuangan daerah.

Pasal 28

- (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 29

- (1) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelenggara negara dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, negara wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan belanja daerah.
- (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 anggaran yang dialokasikan untuk pelayanan publik.

## Paragraf 6

### Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

## Pasal 30

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:..

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. 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 menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.



Paragraf 7  
Sistem Pelayanan

Pasal 31

- (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 32

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31, 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 33

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31, dilaksanakan dengan prinsip:

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

Pasal 34

- (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 35

Sistem pelayanan terpadu satu pintu atau satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 atau satu atap.

#### Pasal 36

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 perundangundangan; dan
- f. penetapan standar pelayanan dan maklumat pelayanan.

#### Pasal 37

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (2) huruf b, dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan satuan kerja penyelenggara pelayanan kepada pelaksana dilingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan system pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.

#### Pasal 38

Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 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 39

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 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.

Paragraf 8  
Pengelolaan pengaduan Masyarakat

Pasal 40

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupa:
  - a. kotak saran;
  - b. telepon;
  - c. fax;
  - d. SMS (*Short Message Service*) Center;
  - e. *e-mail*; dan
  - f. media lainnya.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (5) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 41

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling kurang 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 penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

## Bagian Kedua Pengelolaan Informasi

### Pasal 42

- (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, paling kurang meliputi:
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan f. penilaian kinerja.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

## Bagian Ketiga Penilaian Kinerja

### Pasal 43

- (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.

## Bagian Keempat Kerjasama Pelayanan Publik

### Pasal 44

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik lainnya ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.

- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan/atau elektronik.

**Bagian Kelima  
Indeks Kepuasan Masyarakat**

**Pasal 45**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui kerjasama dengan pihak ketiga.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara IKM dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

**BAB V  
HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA  
DAN KERJASAMA DENGAN PIHAK LAIN**

**Bagian Kesatu  
Hubungan Antar Penyelenggara**

**Pasal 46**

- (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 sumberdaya 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 Kedua  
Kerjasama Penyelenggara  
dengan Pihak Lain

Pasal 47

- (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. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggung jawab 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) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak boleh membebani masyarakat.

BAB VI  
EVALUASI PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK

Pasal 48

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di unit pelayanan masing-masing 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-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 49

- (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) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

### BAB VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Bagian Kesatu Pembinaan

#### Pasal 50

- (1) Bupati melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Bupati melakukan pembinaan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Daerah dalam penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan atau bantuan teknis lainnya yang mencakup:
  - a. perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai standar pelayanan minimal, termasuk kesenjangan pembiayaannya;



- b. penyusunan rencana pencapaian standar pelayanan minimal dan penetapan target tahunan pencapaian standar pelayanan minimal;
- c. penilaian prestasi kerja pencapaian standar pelayanan minimal; dan
- d. pelaporan prestasi kerja pencapaian standar pelayanan minimal.

Bagian Kedua  
Pengawasan

Pasal 51

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh:
  - a. pengawas internal; dan
  - b. pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan/atau
  - c. pengawasan oleh *ombudsman*.

**BAB VIII**  
**PENYELESAIAN PENGADUAN**

Bagian Kesatu  
Pengaduan

Pasal 52

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara dan/atau pengawas internal dan eksternal.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagai dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-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.

#### Pasal 53

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (3) huruf a.
- (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 54

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 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 material atau immaterial 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 55

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-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 56

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya 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 53 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengaduan melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) 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 57

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) huruf a dan huruf b, ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.

Bagian Kedua  
Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara  
Pelayanan Publik

Pasal 58

- (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 59

- (1) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (2) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, 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.
- (5) Tatacara dan mekanisme tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 60

- (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 61

- (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 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

Bagian Ketiga  
Pelanggaran Hukum Dalam  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 62

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

Pasal 63

- (1) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan.
- (2) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 64

- (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 penyelenggara.

## BAB IX PEMBIAYAAN

### Pasal 65

- (1) Biaya yang timbul akibat penyelenggaraan pelayanan publik dibebankan pada penyelenggara.
- (2) Biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan pada Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Pringsewu.

## BAB X SANKSI ADMINISTRASI

### Pasal 66

- (1) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan Pasal 9 ayat (1), Pasal 21, Pasal 23 dan Pasal 48, dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan; dan
  - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## BAB XI KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 67

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, penyelenggara pelayanan publik yang telah memiliki Standar Operasional Prosedur dan/atau Standar Pelayanan Minimal dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan Peraturan Daerah ini.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 68

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

Pasal 69

Peraturan Daerah ini mulai berlaku 1 (satu) tahun sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pringsewu  
pada tanggal 25 Agustus 2015

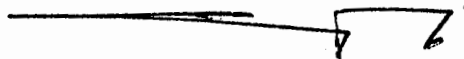
BUPATI PRINGSEWU,



SUJADI

Diundangkan di Pringsewu  
pada tanggal 25 Agustus 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PRINGSEWU,



A. BUDIMAN PM

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PRINGSEWU TAHUN 2015 NOMOR

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN DAERAH KABUPATEN PRINGSEWU  
NOMOR TAHUN 2015

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Sejalan dengan kebijakan otonomi daerah, penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap daerah harus lebih ditingkatkan kualitasnya, sehingga dibutuhkan regulasi untuk mengatur setiap kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Sebagai penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Pringsewu berkomitmen mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan melalui keterlibatannya dalam perumusan standar pelayanan publik. Selain dari pada itu masyarakat harus tanggap dan peka terhadap setiap permasalahan yang menyangkut pelayanan publik. Oleh karena itu masyarakat dituntut untuk melakukan pengawasan, memberikan saran dan pendapat, serta menyampaikan informasi dan/atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan dibentuknya Peraturan Daerah ini, maka diharapkan kualitas pelayanan publik semakin ditingkatkan, sehingga hak-hak publik dapat dilindungi.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

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



Huruf b

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

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

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

Huruf f

Yang dimaksud dengan "asas 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 dipertanggung jawabkan 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

Cukup jelas.

Huruf l

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.

Pasal 49  
Cukup jelas.

Pasal 50  
Cukup jelas.

Pasal 51  
Cukup jelas.

- Pasal 52  
Cukup jelas.
- Pasal 53  
Cukup jelas.
- Pasal 54  
Cukup jelas.
- Pasal 55  
Cukup jelas.
- Pasal 56  
Cukup jelas.
- Pasal 57  
Cukup jelas.
- Pasal 58  
Cukup jelas.
- Pasal 59  
Cukup jelas.
- Pasal 60  
Cukup jelas.
- Pasal 61  
Cukup jelas.
- Pasal 62  
Cukup jelas.
- Pasal 63  
Cukup jelas.
- Pasal 64  
Cukup jelas.
- Pasal 65  
Cukup jelas.
- Pasal 66  
Cukup jelas.
- Pasal 67  
Cukup jelas.
- Pasal 68  
Cukup jelas.
- Pasal 69  
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PRINGSEWU NOMOR