



**BUPATI SOPPENG
PROVINSI SULAWESI SELATAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SOPPENG
NOMOR 15 TAHUN 2017**

**TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

BUPATI SOPPENG,

Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan yang diatur dalam pasal 344 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya;

b. bahwa penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a, merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangannya;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4868);

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 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 615);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 616);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);

16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 1 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Soppeng Tahun 2016-2021(Lembaran Daerah Kabupaten Soppeng Tahun 2016 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 95);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Soppeng Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 99).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SOPPENG

dan

BUPATI SOPPENG

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Soppeng.
2. Bupati adalah Bupati Soppeng.
3. Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945.
4. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Soppeng yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
6. Perangkat Daerah atau Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Soppeng sebagai unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang meliputi Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat Daerah, Dinas Daerah, dan Badan Daerah serta Kecamatan.

7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Soppeng baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
8. Barang milik daerah adalah semua barang yang dibeli atau diperoleh atas beban APBD atau berasal dari perolehan lainnya yang sah.
9. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi bersama antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota, dan urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke daerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah.
10. Urusan pemerintahan wajib terdiri atas urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.
11. Urusan pemerintahan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua daerah.
12. Urusan pemerintahan pilihan adalah urusan pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki daerah.
13. Pelayanan dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara.
14. 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.
15. Standar pelayanan publik adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga Negara secara minimal.
16. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala SKPD yang menyelenggarakan pelayanan publik.
17. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
18. 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.
19. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
20. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.
21. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.
22. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan, atau

- pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
23. Indeks kepuasan masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
 24. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
 25. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Rencana Keuangan Tahunan Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
 26. Unit Pelayanan Publik adalah Satuan Kerja/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Soppeng, yang termasuk pelayanan dikantor Desa/Kelurahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 27. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemenuhan hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Terwujudnya prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- f. Terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme; dan
- g. Terwujudnya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sesuai dengan 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. keterbukaan/transparansi;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m. efisiensi dan efektivitas.

Bagian Ketiga

Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip:

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

Bagian keempat

Ruang lingkup

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Sektor Pelayanan Publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan Pemerintahan Daerah yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota sebagaimana yang diatur dalam matriks lampiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang penyelenggaraannya terdapat pelayanan publik;

- (3) Sektor strategis lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang merupakan urusan Pemerintah Daerah.

Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (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 APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.
 - 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 ketersediannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga masyarakat.

Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Pasal 8, dan Pasal 9 diatur sesuai dengan urusan Pemerintahan Daerah yang menjadi kewenangan masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dan Badan Usaha milik Daerah.

BAB III
PEMBINA, PENYELENGGARA, AKUNTABILITAS, EVALUASI, DAN
KERJASAMA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina

Pasal 11

- (1) Bupati merupakan pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan dan/atau menyampaikan hasil perkembangan Kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD setiap tahun dalam bentuk keterangan pertanggungjawaban, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Penyelenggara

Pasal 12

Penyelenggara yang ditunjuk oleh Bupati mempunyai tugas:

- a. mengoordinasikan 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.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsi SKPD dan BUMD.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling rendah meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan.
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat.
 - c. pengelolaan informasi.
 - d. pengawasan internal.
 - e. penyuluhan kepada masyarakat.
 - f. pelayanan konsultasi.

Bagian Ketiga

Akuntabilitas

Pasal 14

Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana di lingkungan SKPD dan BUMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap Kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala mengadakan evaluasi kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek:
 - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumber daya 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 17

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara dapat memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara dapat 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), ayat (3), dan ayat (4) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima

Kerjasama Penyelenggara

Pasal 18

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
 - a. kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan dalam bentuk perjanjian kerja sama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
 - b. Penyelenggara dan mitra kerjasama 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 service / sms*), laman (*website*), pos-elektronik (*e-mail*), dan kotak Pengaduan, serta alat komunikasi lainnya yang mudah diakses.
- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia.
- (3) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menambah beban bagi masyarakat

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 19

- Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara memiliki hak:
- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b. melakukan kerjasama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. mempunyai dan mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai ketentuan pengelolaan keuangan;
 - 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 20

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, 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. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- j. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, serta bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- k. mempertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan apabila mengundurkan diri atau melepas tanggung jawab atas posisi atau jabatan tersebut.
- l. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah, atas permintaan Pembina atau pejabat yang berwenang dari instansi pemerintah yang berhak, berwenang sesuai peraturan perundang-undangan;
- m. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- n. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 21

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah atas permintaan pejabat yang berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara;
- d. memberikan pertanggungjawaban pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. melakukan evaluasi dan membuat 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 22

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkup 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 penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. memungut biaya diluar dari yang dipersyaratkan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau ketentuan lainnya yang sah.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 23

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat mempunyai hak:

- 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. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman, dan/atau Komisi Pelayanan Publik; dan
- i. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan;

Pasal 24

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya 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 25

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

Bagian Kedua

Standar Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik, sesuai peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pedoman penyusunan standar pelayanan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Mengikutsertakan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) beserta jumlahnya ditentukan oleh penyelenggara terkait langsung dengan jenis pelayanan, memperhatikan integritas, memiliki kompetensi, dan kepedulian yang mekanismenya diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan penyiapan rancangan standar pelayanan oleh penyelenggara, yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.
- (5) Penyiapan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penyelenggara dapat melibatkan masyarakat.

Pasal 27

- (1) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) memuat 2 (dua) komponen yaitu:
 - a. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
 - b. komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).
- (2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan;
 - f. pengaduan, saran dan masukan
- (3) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - c. kompetensi pelaksana;
 - d. pengawasan internal;
 - e. jumlah pelaksana;
 - f. jaminan pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 28

Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara dan pelaksana secara luas sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Bagian Ketiga

Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 29

Penyelenggara dan pelaksana wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, meliputi:

- 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, akurat dan berkualitas.

Bagian Keempat

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik penyelenggara 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. survei kepuasan masyarakat;
 - j. kejujuran;
 - k. realistis dan cepat;
 - l. pengembangan dan penciptaan inovasi pelayanan;
 - m. umpan balik dan hubungan masyarakat; dan
 - n. keberanian dan kebiasaan menerima pengaduan.

Bagian Kelima

Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 31

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan survei kepuasan masyarakat minimal 1 (satu) kali dalam setahun
- (2) Dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat dan pelaksanaannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berpedoman pada petunjuk teknis pedoman pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Bagian Keenam

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 dalam pasal 26 dan Pasal 27.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyatu dengan standar pelayanan dan wajib dipublikasikan.

Bagian Ketujuh

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 non elektronik, paling rendah meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Pasal 34

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

Bagian Kedelapan

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 35

- (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 dalam rangka menjamin terselenggaranya pelayanan sesuai standar pelayanan.
- (3) Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) penyelenggara melakukan pengadaan sesuai peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan, serta memperhatikan kemampuan keuangan daerah.

Bagian Kesembilan

Pelayanan Akses Khusus

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu dengan menyediakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi:
 - a. penyandang disabilitas;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil dan balita; dan
 - d. korban bencana.
- (2) Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai kemampuan keuangan daerah.

Bagian Kesepuluh

Inovasi Pelayanan

Pasal 37

- (1) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada penyelenggara pemerintahan daerah sesuai urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangannya.
- (2) Pembangunan dan pengembangan inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman, dan berkelanjutan.
- (3) Percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibangun melalui budaya minimal satu inovasi setiap tahunnya yang dikembangkan oleh setiap Pemerintah Daerah dan/atau penyelenggara pelayanan publik (*Program One Agency, One Innovation*).
- (4) Mekanisme dan tatacara pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang mengatur tentang inovasi daerah.

Bagian Kesebelas

Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 38

- (1) Biaya Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya dan/atau tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Bupati dengan persetujuan DPRD, jika pelayanan tersebut mempersyaratkan biaya/tarif.

Bagian Keduabelas

Penanganan Pengaduan

Pasal 39

- (1) Penyelenggara wajib menyusun tata cara penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Prinsip penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.
- (3) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit 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 yang ada; dan
 - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (4) Ketentuan mengenai prosedur dan mekanisme penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 40

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

BAB VI

SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 41

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu;
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten dan/atau Kecamatan.

Pasal 42

- (1) Sistem pelayanan terpadu 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, terjangkau dan terukur.
- (2) Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :
 - a. keterpaduan;
 - b. ekonomis;
 - c. koordinasi;
 - d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
 - e. akuntabilitas; dan
 - f. aksesibilitas.

Pasal 43

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegritas dalam suatu tempat yang baik secara fisik maupun secara 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 44

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam pasal 43 ayat (2) huruf a, dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan;
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal.

Pasal 45

- (1) Dalam penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam pasal 43 ayat (2) huruf a, dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari Bupati kepada Pimpinan SKPD penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu;
- (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Bupati dan/atau Keputusan Bupati;
- (3) Bupati mendelegasikan seluruh kewenangan pemberian persetujuan dan penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan, termasuk perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal, kecuali yang terkait dengan pelaksanaan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian tetap menjadi tanggung jawab dan kewenangan SKPD teknis.

Pasal 46

Penyelenggara sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud pada pasal 43 ayat (2) huruf b, dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

Pasal 47

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam pasal 43 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja yang mendelagasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan;
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada instansi/satuan kerja perangkat daerah yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang dimaksud, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

BAB VII

PENILAIAN KINERJA

Pasal 48

- (1) Penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik adalah sebagai upaya dalam mendorong kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi unit pelayanan publik;
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan kinerja dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pasal 49

- (1) Evaluasi kinerja ditujukan untuk memberikan apresiasi terhadap unit pelayanan yang mempunyai peringkat tertinggi atau telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel;
- (2) Hasil penilaian evaluasi kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan apresiasi berupa penghargaan sebagai bagian dari pembinaan Aparatur Sipil Negara;
- (3) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagai langkah strategis dalam upaya mendorong perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan stimulus atau motivasi, semangat perbaikan, dan inovasi pelayanan, serta untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif dari unit pelayanan.

Pasal 50

- (1) Dalam penyelenggaraan penilaian/evaluasi kinerja pelayanan publik dibentuk Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- (2) Tata cara dan mekanisme penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik dan Inovasi Pelayanan Publik mempedomani ketentuan sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 51

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi penyusunan standar pelayanan, pengawasan dan evaluasi, serta pemberian penghargaan.
- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok masyarakat.
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik.
- (5) Penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik wajib memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dan/atau ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

BAB IX
PENGAWASAN

Pasal 52

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri atas:
 - a. pengawasan internal; dan
 - b. pengawasan eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :
 - a pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB X
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 53

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 26 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30, Pasal 32, Pasal 35, Pasal 39, Pasal 40 dan Pasal 43 dikenakan sanksi administratif.

- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupa:
- a. teguran lisan;
 - b. teguran tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. penjatuhan hukuman disiplin PNS lainnya sesuai dengan tingkat pelanggaran disiplin PNS sesuai peraturan perundang-undangan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 54

- (1) Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, penyelenggara pelayanan publik yang menjadi ruang lingkup Peraturan Daerah ini wajib menyesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.
- (2) Khusus untuk Pemerintah Desa dalam memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan, dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa, wajib menyesuaikan ketentuan sebagaimana yang diatur dalam peraturan Daerah ini, sepanjang belum diatur tersendiri dalam peraturan perundang-undangan.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 55

Petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah ini ditetapkan dalam waktu paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 56

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Watansoppeng
pada tanggal 27 Desember 2017

BUPATI SOPPENG,


A. KASWADI RAZAK

Diundangkan di Watansoppeng
pada tanggal 28 Desember 2017

**SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SOPPENG,**


A. TENRI SESSU

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SOPPENG TAHUN 2017 NOMOR 15

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN SOPPENG PROVINSI SULAWESI
SELATAN NOMOR B.HK.HAM.16.271.17

**PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SOPPENG
TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

I. UMUM

Bahwa dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan yang dimaksud merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.

Disamping itu harus disusun maklumat pelayanan sebagai kewajiban dan fungsi penyelenggara kepada masyarakat untuk melaksanakan standar pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penerapan standar pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat sebagai akibat kemajuan ekonomi dan tuntutan pelayanan yang lebih nyaman, penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang dengan mempertimbangkan proporsionalitas dan kebutuhan masyarakat, agar tidak menimbulkan diskriminasi dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keadilan, dan tidak mengurangi kualitas pelayanan.

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan untuk menjamin pelayanan publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Peran serta masyarakat tidak hanya dalam bentuk peran serta secara aktif dalam penyusunan pelayanan, tetapi juga sampai dengan pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja dan pemberian penghargaan,serta penyusunan kebijakan pelayanan publik.

Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut diatas, dan sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Soppeng Tahun 2016-2021, yang visinya pemerintahan yang melayani dan lebih baik, yang salah satu misinya adalah menjadikan Kabupaten Soppeng yang lebih baik dalam pelayanan publik, maka dipandang perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk menjadi pedoman, baik penyelenggara maupun masyarakat dan pihak terkait dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Soppeng.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

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

Huruf b

Yang dimaksud dengan “kepastian hukum” dalam ketentuan ini adalah perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “kesamaan hak” dalam ketentuan ini adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial, pendidikan, dan ekonomi.

Huruf d

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

Huruf e

Yang dimaksud dengan “keprofesionalan dalam ketentuan ini adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

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

Huruf g

Yang dimaksud dengan “persamaan perlakuan/non diskriminatif” dalam ketentuan ini adalah setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “kebutuhan transparansi” dalam ketentuan ini adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

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

Huruf j

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

Huruf k

Yang dimaksud dengan “ketepatan waktu” dalam ketentuan ini adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

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

Huruf m

Yang dimaksud dengan “efisiensi dan efektifitas” dalam ketentuan ini adalah setiap jenis pelayanan yang dilakukan secara tepat guna dan tepat waktu dengan mengutamakan prosedur yang sederhana dan hemat waktu.

Pasal 5

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “kesederhanaan” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mempunyai persyaratan yang mudah dimengerti dapat dipenuhi, sehingga dapat dinikmati masyarakat luas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip “kejelasan” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pelaksana yang jelas identitasnya, jelas persyaratannya, jelas biayanya dan jelas waktu penyelesaian.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “akurasi” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat tepat jumlah, tepat waktu, dan tepat administrasi.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “keamanan” dalam ketentuan ini adalah masyarakat mendapatkan jaminan terhadap data dan informasi menerima pelayanan public tidak disalahgunakan untuk kepentingan selain dari pelayanan public.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “tanggungjawab” dalam ketentuan ini adalah setiap tahapan pelayanan publik merupakan tanggungjawab dari penyelenggara, kecuali dikecualikan menurut peraturan perundang-undangan.

Huruf g

Yang dimaksud dengan prinsip “kelengkapan sarana dan prasarana” dalam ketentuan ini adalah penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dengan sarana dan prasarana yang memadai, kecuali terjadi keadaan/kondisi tertentu yang mengakibatkan ketidakmampuan penyelenggara dan/atau keterbatasan kemampuan keuangan daerah, maka pelaksanaannya dilaksanakan secara bertahap.

Huruf h

Yang dimaksud dengan prinsip “kemudahan akses” dalam ketentuan ini adalah masyarakat dengan mudah dapat mengakses segala informasi pelayanan publik, kecuali dinyatakan tertutup sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan prinsip “kedisiplinan, kesopanan dan keramahan” dalam ketentuan ini adalah pelayanan publik senantiasa dilakukan dengan berpedoman kepada standar pelayanan yang ada, dengan sikap perilaku menjunjung tinggi etika profesi penyelenggara pelayanan, dan nilai-nilai keramahan budaya nusantara.

Huruf j

Yang dimaksud dengan prinsip “kenyamanan” dalam ketentuan ini adalah kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan kenyamanan dalam pemberian layanan dan bertujuan kepada kepuasan masyarakat sesuai Undang-Undang Nomor 25.

Pasal 6

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20
Cukup jelas.

Pasal 21
Cukup jelas.

Pasal 22
Cukup jelas.

Pasal 23
Cukup jelas.

Pasal 24
Cukup jelas.

Pasal 25
Cukup jelas.

Pasal 26
Ayat (1)
Cukup Jelas.

Ayat (2)
Yang dimaksud “masyarakat” adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Ayat (3)
Cukup Jelas.

Ayat (4)
Cukup Jelas.

Ayat (5)
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

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

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

Huruf b

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

Huruf c

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

Huruf d

Yang dimaksud dengan prinsip “pendelegasian” atau “pelimpahan wewenang” dalam ketentuan ini adalah penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang atau penugasan dari instansi induk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

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

Huruf f

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

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

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SOPPENG NOMOR 113