BUPATI LOMBOK BARAT

PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN LOMBOK BARAT

NOMOR 7 TAHUN 2015

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LOMBOK BARAT,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Barat yang sesuai dengan asas dan prinsip penyelenggaraan kepemerintahan yang baik;

b. bahwa Pemerintah Kabupaten Lombok Barat berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;

c. bahwa untuk memperjelas hak dan kewajiban antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik;

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

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. 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);
3. 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)
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Komisi Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI tahun 2009 Nomor: 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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 kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5375);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Barat Nomor 8 Tahun 2009 tentang Urusan Pemerintah Kabupaten Lombok Barat (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 8);
13. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lombok Barat Tahun 2011 Nomor 104);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN LOMBOK BARAT
dan
BUPATI LOMBOK BARAT

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 Lombok Barat.
2. Pemerintah adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Barat.
3. Bupati adalah Bupati Kabupaten Lombok Barat.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Lombok Barat.
5. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Lombok Barat.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Perangkat Daerah pada Lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Barat.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Lombok Barat baik yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
8. Penanggungjawab pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah Lombok Barat atau Pejabat yang ditunjuk oleh Bupati.
9. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah Kabupaten Lombok Barat, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah daerah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
12. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik.
13. Masyarakat adalah semua pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
15. 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.
16. Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan atau laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas

eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

18. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana
19. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara pelayanan publik akibat ketidak-sesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan
20. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
21. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disebut IKM adalah hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang telah menerima pelayanan dari Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
22. Komisi Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
23. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
24. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
25. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
26. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
27. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
28. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan oleh Komisi Pelayanan Publik selaku lembaga pengawas eksternal atau oleh lembaga pengawas eksternal lainnya maupun oleh mediator yang dibentuk oleh Komisi Pelayanan Publik atau lembaga pengawas eksternal.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peratuan Daerah tentang Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan untuk memberikan kepastian hukum

dalam hubungan antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam Pelayanan Publik.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik adalah:
a. mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah;
b. mewujudkan sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik di Daerah;
c. mepenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh Pelayanan Publik dan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
d. mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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;
h. keterbukaan;
i. akuntabilitas;
j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
k. ketepatan waktu; dan
l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Bagian Ketiga
Ruang Lingkup

Pasal 5

(1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD, dan Swasta.
(2) Ruang lingkup Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, kependudukan, infrastruktur dan urusan wajib serta urusan pilihan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
(3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Swasta adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan atau APBD tetapi ketersediaannya dalam rangka pelaksanaan urusan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
(4) Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi :
    a. pelayanan di bidang pendidikan; dan

b. pelayanan di bidang kesehatan.

BAB III

JENIS PELAYANAN PUBLIK

Pasal 6

Jenis Pelayanan Publik meliputi:
a. Pelayanan barang publik.
b. Pelayanan jasa publik; dan
c. Pelayanan administratif.

Pasal 7

(1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
(2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
   a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;
   b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
   c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

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

Pasal 9

(1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat;
(2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

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

(3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diselenggarakan dengan prinsip layanan prima dan menjunjung tinggi kode etik layanan.

Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8 dan Pasal 9 diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB IV

PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB DAN PENYELENGGARA PELAYANAN

Bagian Kesatu
Pembina

Pasal 11

(1) Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Bupati.
(2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan terhadap penyelenggara Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD dan Swasta.
(3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab, dan menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
(4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
(5) Penyampaian laporan kepada DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (4) menjadi satu kesatuan dengan laporan keterangan pertanggungjawaban pelaksanaan penyelenggaraan Pemerintah Daerah.
(6) DPRD dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap laporan kinerja pelayanan publik paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya laporan, sesuai dengan mekanisme dan tata tertib DPRD.
(7) Pembina wajib menindaklanjuti rekomendasi DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (6) Pasal ini.

Bagian Kedua
Penanggung Jawab

Pasal 12

(1) Penanggungjawab penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah.
(2) Penanggungjawab penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan BUMD adalah Direktur Utama.
(3) Penanggungjawab penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Swasta adalah Pemimpin Lembaga.
(4) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), (2), dan (3) mempunyai tugas :
a. menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik;

c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayaan publik; dan
d. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

(5) Bentuk dan tata naskah pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf d diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga
Organisasi Penyelenggara

Pasal 13

(1) Organisasi penyelenggara Pelayanan Publik meliputi :
a. Institusi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah;
b. BUMD; dan
c. Swasta.

(2) Organisasi penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud ayat (1) menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

(3) Penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
a. pelaksanaan pelayanan;
b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
c. pengelolaan informasi;
d. pengawasan internal;
e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
f. pelayanan konsultasi.

(4) Pembina, Penanggungjawab, Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 14

(1) Pimpinan penyelenggara melaksanakan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara.

(2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pimpinan penyelenggara melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana, sarana, dan prasarana.

(3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada IKM dan/atau metode evaluasi kinerja lainnya dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi penyelenggara sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 15

(1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.

(3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.

(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.

Pasal 16

Pelaksana Pelayanan Publik :

a. Pejabat dan aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah yang melaksanakan tugas Pelayanan Publik pada unit pelayanan publik;
b. Pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan korporasi yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah dan badan usaha milik daerah yang melaksanakan tugas Pelayanan Publik pada lingkungan korporasi;
c. Pimpinan dan karyawan/pegawai di lingkungan Badan Hukum Lain di daerah yang dibentuk untuk melaksanakan tugas Pelayanan Publik pada lingkungannya;
d. Kepala Desa, Perangkat desa, Ketua Rukun Warga, Ketua Rukun Tetangga, Pemimpin organisasi kemasyarakatan formal dan informal.

BAB V

HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA DAN KERJASAMA

Bagian Kesatu
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 17

(1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.
(2) Kerja sama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
(3) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan kepada Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
(4) Dalam keadaan darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (3), permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kerjasama Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 18

(1) Penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan kerjasama dengan Pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian pelayanan publik.
(2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk peningkatan pelayanan publik dan tidak boleh menambah beban bagi masyarakat, memperpanjang waktu serta mempersulit akses pelayanan publik.
(3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan:
    a. perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
    b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
    c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
    d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan

e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat *(short message service* (sms), laman *(website*), pos-el *(e-mail*), dan kotak pengaduan.

(4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

(5) Tata cara kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan kerjasama tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati

BAB VI

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 19

Penyelenggara memiliki hak:

a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
b. melakukan kerjasama;
c. mengelola anggaran pembiayaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai; dan
e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Penyelenggara wajib :

a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
c. menyusun dan menetapkan sistem pengelolaan dokumen;
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 penyelenggaraan pelayanan publik;
g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik;
i. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
j. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
k. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
l. karena jabatannya memenuhi panggilan atau mewakili SKPD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
m. penyelenggara pelayanan publik harus memberikan konsultasi kepada masyarakat; dan
n. penyelenggara pelayanan publik harus memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Pelaksana

Pasal 21

Pelaksana memiliki hak:
a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
b. mengelola anggaran pembiayaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai;
d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
e. memperoleh gaji/upah/insentif sesuai dengan kemampuan keuangan;
f. memperoleh penghargaan atas prestasi kerja; dan
g. mempergunakan sarana dan prasarana yang layak.

Pasal 22

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

Bagian Ketiga
Larangan Penyelenggara dan Pelaksana

Pasal 23

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;
e. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara; dan/atau
f. melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam standar dan/atau maklumat pelayanan yang telah di publikasikan;

Bagian Keempat
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 24

Masyarakat memiliki hak:
a. mendapat pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan berkualitas;
b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;

e. mendapatkan jaminan pengelolaan pengaduan terhadap pengaduan yang diajukan;
f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
g. menyarankan kepada 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;
i. menerima informasi lengkap terkait dengan pelayanan;
j. berpartisipasi aktif dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan, kode etik, dan peraturan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
k. menyampaikan keberatan terhadap proses penyusunan dan substansi standar pelayanan yang merugikan; dan
l. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan.

Pasal 25

Masyarakat wajib:
a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
b. menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik;
c. mematuhi peraturan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
d. memberikan prioritas/mendahulukan pelayanan kepada kelompok rentan.
e. berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 26

Masyarakat dilarang:
a. memaksa, menekan dan/atau mengancam baik fisik maupun psikis pelaksana pelayanan publik;
b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau yang bukan haknya dalam berhubungan dengan pelaksana pelayanan publik;
c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap pelaksana pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya;
d. menggunakan media publik atas terjadinya penyimpangan terhadap pelayanan ketika pengaduan masih dalam proses penyelesaian; dan
e. melakukan hal-hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada pelaksana pelayanan publik.

BAB VII

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 27

(1) Setiap Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan sesuai fungsi dan tugasnya dengan memperhatikan kemampuan organisasi penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
(2) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.
(3) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat

dan pihak terkait. dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

(4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 28

(1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 27 untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

(2) Dalam penyusunan, penetapan,dan penerapan Standar Pelayanan setiap penyelenggarawajib memperhatikan prinsip:
   a. Sederhana.
      Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
   b. Partisipatif.
      Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
   c. Akuntabel.
      Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
   d. Berkelanjutan.
      Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
   e. Transparansi.
      Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
   f. Keadilan.
      Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis.

(3) Prinsip-prinsip dalam Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut :
   a. biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
   b. waktu pelayanan yang terukur;
   c. proses pelayanan yang tidak berbelit-belit; dan
   d. keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Pasal 29

(1) Komponen dalam Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :
   a. dasar hukum, yaitu adanya peraturan yang menjadi dasar diselenggarakannya Pelayanan Publik oleh Penyelenggara.
   b. persyaratan yaitu adanya kejelasan baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan;
   c. sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh Penyelenggara;
   d. jangka waktu penyelesaian, yaitu adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara;

e. biaya/ tarif dan rinciannya, yaitu adanya kejelasan mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan termasuk keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu, yang kesemuanya dipublikasikan secara luas;
f. produk pelayanan, yaitu adanya kejelasan mengenai hasil layanan yang diterima dan diberikan kepada Masyarakat;
g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam rangka penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan termasuk fasilitas bagi kelompok masyarakat yang mendapatkan perlakuan khusus karena keterbatasan fisik dan mental;
h. kompetensi Pelaksana, yaitu adanya jaminan mengenai kemampuan Pelaksana dalam hal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya;
i. pengawasan internal, yaitu adanya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja Penyelengara atau atasan langsung Penyelenggara;
j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; yaitu adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran , dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas;
k. jumlah Pelaksana, yaitu adanya ketersediaan Pelaksana yang disesuaikan dengan beban kerja masing-masing;
l. jaminan pelayanan, yaitu adanya jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana tertuang dalam Kontrak Pelayanan;
m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu adanya komitmen dari Penyelenggara untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan Pelayanan publik; dan
n. evaluasi kinerja Pelaksana, yaitu adanya sistem penilaian yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan Standar Pelayanan.

(2) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan secara jelas pada masing-masing unit pelayanan dan masyarakat penerima layanan .

Pasal 30

(1) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27, diatur dalam Peraturan Bupati serta peraturan lainnya yang berlaku di lingkungan Penyelenggara.
(2) Dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) masing-masing penyelenggara Pelayanan Publik harus melakukan konsultasi dengan Penanggung Jawab dan Pembina di Daerah ;
(3) Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dalam rangka penyesuaian dengan peraturan perundang-undangan, sinkronisasi dan harmonisasi antar komponen Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta mempertimbangkan kepentingan umum.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan

Pasal 31

(1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
(2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat :
a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

(3) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Pasal 32

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30 dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 merupakan bahan penilaian terhadap kinerja Penyelenggara dan Pelaksana.

Bagian Ketiga
Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 33

(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 34

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 diselenggarakan dengan tujuan:
a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
b. memperpendek proses pelayanan;
c. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
d. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pasal 35

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, dilaksanakan dengan prinsip:
a. keterpaduan;
b. ekonomis;
c. koordinasi;
d. pendelegasian atau pelimpahan kewenangan;
e. akuntabilitas; dan
f. aksesibilitas.

Pasal 36

(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 37

Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 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.

Pasal 38

(1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 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 perundangundangan;
   d. pemberian persetujuan dan/atau penandatangan dokumen perizinan dan non perizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
   e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
   f. penetapan standar pelayanan dan maklumat pelayanan.

Pasal 39

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 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 40

Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaiman dimaksud dalam Pasal 39 mempunyai kewenangan sebagai berikut :
a. menerima/penerimaan dan pemrosesan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan;
b. menolak/penolakan permohonan pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
c. persetujuan permohonan pelayanan yang telah memenuhi standar pelayanan;

d. pengajuan penandatangan 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 41

(1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 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.

Bagian Keempat
Sistem Pengelolaan Dokumen

Pasal 42

(1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Sistem Pengelolaan Dokumen pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 20 huruf c.
(2) Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
    a. Mekanisme Pengelolaan dokumen; dan
    b. Petugas pengelola dokumen.
(3) Penyusunan Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Bagian Kelima
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 43

(1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi secara terpadu.
(2) Sistem informasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses proses pelayanan yang diberikan Penyelenggara.
(3) Sistem Informasi secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh Unit Pengelola Sistem Informasi yang diatur dengan Peraturan Bupati.
(4) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari penyelenggara.
(5) Penyelenggara mengelola sistem informasi baik berupa sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang sekurang-kurangnya berisi tentang:
    a. profil Penyelenggara yang meliputi nama penanggung jawab, Pelaksana, organisasi Penyelenggara, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos- elektonik *(email)*;
    b. profil Pelaksana yang meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-elektronik *(email)*;
    c. Standar Pelayanan yang berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut;

d. Maklumat Pelayanan yang berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan Penyelenggara;
e. pengelolaan pengaduan yang berisi informasi lengkap proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan; dan
f. penilaian kinerja yang berisi informasi lengkap hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

(6) Penyelenggara menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 44

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

Bagian Keenam
Pengelolaan Sarana dan Prasarana

Pasal 45

(1) Penyelenggara dan Pelaksana mengelola sarana dan prasarana pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana dan/atau prasarana Pelayanan publik.
(2) Penyelenggara dan Pelaksana memberikan laporan kepada penanggung jawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
(3) Berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penanggung jawab melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana Pelayanan publik.
(4) Berdasarkan hasil analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sarana dan/atau prasarana guna penyelenggaraan Pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 46

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana dan/atau prasarana pelayanan publik yang mengakibatkan sarana dan/atau prasarana pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai lagi dengan peruntukannya.

Pasal 47

Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan Pelayanan Publik dilarang dipindah tangankan 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 48

(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 selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*sms*), laman (*website*), pos-elektronik (*email*), dan kotak pengaduan
(4) Dalam hal kerusakan sarana prasarana terjadi secara mendadak dan mengganggu pelaksanaan pelayanan publik, penyelenggara wajib mengumumkan sesegera mungkin
(5) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Ketujuh
Pelayanan Khusus

Pasal 49

(1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan sesuai dengan peraturan perundangundangan.
(2) Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
a. kemudahan dalam memenuhi persyaratan;
b. sarana/prasarana dan/atau fasilitas khusus yang memadai; dan/atau
c. petugas khusus.
(3) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
a. penyandang disabilitas;
b. lanjut usia;
c. wanita hamil;
d. anak-anak;
e. korban bencana alam; dan
f. korban bencana sosial.
(4) Sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak
(5) Pedoman pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) diatur dan ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara

Bagian Kedelapan
Biaya Pelayanan Publik

Pasal 50

(1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat.
(2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundangundangan.
(3) Biaya Pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

(4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
(5) Penentuan biaya Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik yang menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
(6) Penentuan biaya Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 51

(1) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah harus ditetapkan dengan persetujuan DPRD, kecuali instansi yang sudah menerapkan sistem Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
(2) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan BUMD dan Swasta harus ditetapkan Pimpinan Penyelenggara pelayanan publik serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
(3) Penyelenggara Pelayanan publik pada pemerintah daerah tidak diperbolehkan mengubah biaya pelayanan publik, selain yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini.
(4) Perubahan biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BUMD dan Swasta wajib dipublikasikan kepada masyarakat selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari sebelum diberlakukan.

Pasal 52

(1) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelengara 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 alokasi anggaran yang diperuntukan pelayanan publik

Bagian Kesembilan
Uraian Tugas Pelaksana

Pasal 53

(1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan berkewajiban menyusun dan menetapkan aturan mengenai uraian tugas pelaksana pelayanan publik.
(2) Uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
   a. tugas setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
   b. ukuran kinerja dari pelaksana; dan
   c. evaluasi kinerja dari pelaksana.
(3) Penyusunan uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kesepuluh
Perilaku Penyelenggara dalam Pelayanan

Pasal 54

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:
a. adil dan tidak diskriminatif;
b. cermat;
c. santun dan ramah;
d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
e. profesional;
f. tidak mempersulit;
g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
i. merahasiakan 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. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
n. sesuai dengan kepantasan; dan
o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesebelas
Kode Etik Pelaksana dalam Pelayanan Publik

Pasal 55

(1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan kode etik dalam pelaksanaan pelayanan publik.
(2) Kode etik dalam pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
    a. komitmen terhadap pelayanan prima;
    b. cara bersikap dan bertingkah laku kepada masyarakat;
    c. mekanisme evaluasi sikap dan perilaku dari pelaksana; dan
    d. sanksi.
(3) Penyusunan pedoman kode etik pelaksanaaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik dengan memperhatikan nilai-nilai tata kelola penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih, asas-asas pelayanan publik yang baik, dan kearifan lokal.

Bagian Keduabelas
Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pasal 56

(1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia.
(2) Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) mencakup :
    a. Keahlian dan ketrampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;

b. Perencanaan pengembangan keahlian dan ketrampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya.

(3) Penyusunan Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB VIII

PENGAWASAN DAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN

Bagian Kesatu
Pengawasan

Pasal 57

(1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.

(2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
   a. atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi; dan
   b. pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi.

(3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
   a. masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;
   b. Komisi Ombudsman; dan/atau
   c. DPRD.

Bagian Kedua
Evaluasi

Pasal 58

(1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan SKPD 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.

(4) 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.

Bagian Ketiga
Penilaian Kinerja

Pasal 59

(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.

Pasal 60

(1) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (1) dilaksanakan 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 sekurang-kurangnya dengan Indeks Kepuasan Layanan Masyarakat (IKM).
(4) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
(5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penyusunan IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Bagian Keempat
Penghargaan

Pasal 61

(1) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
(2) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.
(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 62

(1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
(2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
(3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
(4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB X

PENGADUAN DAN PENYELESAIAN

Bagian Kesatu
Layanan Pengaduan

Pasal 63

(1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

(2) Penyelenggara wajib mengelola dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Komisi Ombudsman, DPRD, dalam batas waktu tertentu.
(3) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.
(4) Penyelenggara berkewajiban menyusun materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan dari Masyarakat dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
(5) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sekurang-kurangnya meliputi:
   a. identitas pengadu;
   b. prosedur pengelolaan pengaduan;
   c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
   d. prioritas penyelesaian pengaduan;
   e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
   f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
   g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
   h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
   i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
   j. pencantuman nama dan alamat Penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
(6) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik dengan mengacu pada peraturan daerah ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua
Pengaduan

Pasal 64

(1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, Komisi Ombudsman, dan/atau DPRD.
(2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana 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 tidak memberi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 65

(1) Pembina dan atau Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 ayat (3) huruf a.
(2) Pembina dan atau Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 ayat(3) huruf b.
(3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 66

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
(3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
    a. nama dan alamat lengkap;
    b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
    c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
    a. 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 67

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 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 68

(1) Penyelenggara dan/atau Komisi Ombudsman wajib memberikan tanda terima pengaduan.
(2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
    a. identitas pengadu secara lengkap
    a. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
    b. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
    c. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
(3) Penyelenggara dan/atau Komisi Ombudsman 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 66 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 atau Komisi Komisi Ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau Komisi Komisi Ombudsman.
(5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 69

(1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.
(2) Pengaduan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 ayat (3) huruf a dan huruf b, ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.

Bagian Kedua
Penyelesaian Pengaduan oleh Komisi Ombudsman

Pasal 70

(1) Komisi Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik.
(2) Komisi Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara.
(3) Komisi Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak.
(4) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 (dua) dapat dilakukan oleh perwakilan Komisi Ombudsman di daerah.
(5) Tata cara penerimaan dan penyelesaian pengaduan lebih lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) diatur dan berlaku peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Komisi Ombdusman.

Bagian Ketiga
Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara

Pasal 71

(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 72

(1) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
(2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara.
(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 oleh Peraturan Bupati.

Pasal 73

(1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
(2) Kewajiban menjaga kerahasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 74

(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 Keempat
Pelanggaran Hukum Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 75

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

Pasal 76

(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 penyelengara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Komisi Ombudsman dan/atau penyelenggara.
(3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 77

(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 Komisi Ombudsman dan/atau penyelenggara.

BAB XI

KETENTUAN SANKSI

Pasal 78

(1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (3) huruf b dan huruf e, Pasal 20, Pasal 22, pasal 21, Pasal 23, Pasal 47, Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 52 ayat (3), Pasal 59 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 63 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), Pasal 68 ayat (1), pasal 71 ayat (1), Pasal 73 ayat (1), Pasal 74 ayat (1), Pasal 74 ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis
(2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (3) huruf b dan huruf e, Pasal 20 huruf e dan huruf f, Pasal 22 huruf a, Pasal 23 huruf a dan f, Pasal 45 ayat (1), Pasal 49 ayat (1), Pasal 68 ayat (1) Pasal 71 ayat (1), Pasal 72 ayat (1), Pasal 74 ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan
(3) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
(4) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 63 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) dikenai sanksi

teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan

(5) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf d, huruf e, huruf g, huruf f, huruf i, huruf j dan huruf k, Pasal 43, Pasal 45 ayat (1), Pasal 48 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 49 ayat (1), Pasal 63 ayat (2) ayat (3), Pasal 67 ayat (2), Pasal 68 ayat (3), dan Pasal 71 ayat dan Pasal 74 ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

(6) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 59 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.

(7) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a dan huruf c, Pasal 20 huruf b, huruf e, huruf i, huruf j, dan huruf k, Pasal 22 huruf b, huruf c, huruf d dan huruf e, Pasal 27 ayat (3), Pasal 31, Pasal, Pasal 48 ayat (5), Pasal 61 ayat (1), Pasal 63 ayat (2), Pasal 72 ayat (1), dan Pasal 74 ayat (1), dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

(8) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 27 ayat (1), dan Pasal 46, dan Pasal 52 ayat (3) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

(9) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan tidak hormat.

(10) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) huruf c dan ayat (4) huruf c yang melanggar ketentuan 20 huruf a, Pasal 46, Pasal 52 ayat (3) dan Pasal 63 ayat (2) dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah

(11) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud ayat (10), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enanm) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Pasal 79

(1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2), Pasal 48 ayat (1) dan ayat (5), Pasal 49 atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

(2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban;

(3) Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan

Pasal 80

(1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 ayat (1) dan ayat (5), dan Pasal 49 ayat (1), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.

(2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 81

(1) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79, Pasal 80, dan Pasal 81 dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.

(2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
(3) Pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 64 ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 82

Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 , Pasal 80, dan Pasal 81 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara melakukan tindak pidana

BAB XII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 83

Pada saat Peraturan Daerah ini berlaku :
a. bagi penyelenggara pelayanan publik yang telah menetapkan Standar Pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan Daerah ini;
b. apabila penyelenggara pelayanan publik sedang menyusun Standar Pelayanan maka perlu dilakukan penyesuaian dengan ketentuan yang berlaku dalam Peraturan Daerah ini.

BAB XIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 84

Peraturan Daerah ini mulai berlaku sejak diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Lombok Barat.

Ditetapkan di Gerung
pada tanggal 22 Juni 2015
Plt.BUPATI LOMBOK BARAT

Cap/ttd

FAUZAN KHALID

Diundangkan di Gerung
pada tanggal 24 Juni 2015
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN LOMBOK BARAT

Cap/ttd

Drs. H. MOH.UZAIR
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19560803 198410 1 001
LEMBARAN DAERAH KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2015 NOMOR 7
NOMOR REGISTER 71

PENJELASAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN LOMBOK BARAT

NOMOR 7 TAHUN 2015

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. PENJELASAN UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan demokratis. Pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu ada pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka perlu diatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Peraturan Daerah ini merupakan salah satu dasar yang kuat bagi masyarakat untuk berpartisipasi dan merupakan landasan bagi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dengan terbentuknya aturan yang jelas mengenai pelayanan publik akan memudahkan

kontrol masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memperbaiki kinerjanya.

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" adalah Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "kepastian hukum" adalah Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan

Huruf c

Yang dimaksud dengan "kesamaan hak" Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Huruf d

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

Huruf e

Yang dimaksud dengan "keprofesionalan" adalah Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

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

Huruf g

Yang dimaksud dengan "persamaan perlakuan" adalah Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan "keterbukaan" adalah Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan "akuntabilitas" 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" adalah Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Yang dimaksud dengan "ketepatan waktu" adalah Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan "kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan" adalah Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 5

Cukup Jelas.

Pasal 6

Cukup Jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh:

1. penyediaan pupuk untuk petani yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah di Dinas Pertanian;
2. penyediaan infrastruktur transportasi perdesaan yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah

Huruf b

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

Huruf c

Yang dimaksud dengan "Misi daerah" adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi;
2. kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit giji buruk yang dilakukan melalui pemberian susu pada penderita gizi buruk
3. kebijakan menjamin harga jual gabah di tingkat petani melalui penetapan harga pembelian gabah yang dibeli oleh Perusda atau Perum Badan Usaha Logistik;

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan "Jasa publik" sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi), pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan ketertiban masyarakat (jasa polisi pamong praja), dan pelayanan pasar.

Huruf b

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

Huruf c

Yang dimaksud dengan "Misi daerah" adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh:

1. jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta;
2. jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional;
3. jasa pelayanan angkutan bus antarkota atau dalam kota, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah;
4. jasa pendirian panti sosial; dan
5. jasa pelayanan keamanan.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

Huruf a

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

Huruf b

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

Pasal 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

Ayat (1)

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

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

Pasal 65

Cukup Jelas

Pasal 66

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan "Ganti rugi" adalah yang diajukan pengadu harus mempunyai hubungan sebab akibat (kausalitas) dari perbuatan penyelenggara yang merugikan.

Ayat (5)

Cukup Jelas

Pasal 67

Cukup Jelas

Pasal 68

Cukup Jelas

Pasal 69

Cukup jelas

Pasal 70

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "Komisi Ombudsman" adalah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Komisi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan di daerah NTB

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

Ayat (4)

Cukup Jelas

Ayat (5)

Cukup Jelas

Pasal 71

Cukup Jelas

Pasal 72

Cukup Jelas

Pasal 73

Cukup Jelas

Pasal 74

Cukup Jelas

Pasal 75

Cukup Jelas

Pasal 76

Cukup Jelas

Pasal 77

Cukup Jelas

Pasal 78

Ayat (1)

Cukup Jelas

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas

Ayat (4)

Cukup Jelas

Ayat (5)

Cukup Jelas

Ayat (6)

Cukup Jelas

Ayat (7)

Cukup Jelas

Ayat (8)

Cukup Jelas

Ayat (9)

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

Ayat (7)

Cukup Jelas

Ayat (8)

Cukup Jelas

Pasal 79

Cukup Jelas

Pasal 80

Cukup Jelas

Pasal 81

Cukup Jelas

Pasal 82

Yang dimaksud dengan “Pimpinan penyelenggara” adalah orang yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan tugas dan kewajiban pelayanan.

Pasal 83

Cukup Jelas

Pasal 84

Cukup Jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN LOMBOK BARAT NOMOR 128

Disalin sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum dan Perundang-undangan
Sekretariat Daerah Kab. Lombok Barat

Cap/ttd

H. BAGUS DWIPAYANA, SH, MM
NIP. 19710902 200003 1 006