



BUPATI PASAMAN BARAT  
PROPINSI SUMATRA BARAT

PERATURAN DAERAH KABUPATEN PASAMAN BARAT

NOMOR 1 TAHUN 2017

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PASAMAN BARAT,

- Menimbang :
- a. bahwa sebagai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat;
  - b. bahwa dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi kebutuhan harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - c. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara, korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi dasar pengaturan yang jelas;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, 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 38 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Dharmasraya, Solok Selatan, Pasaman Barat di Provinsi Sumatera Barat (Lembar Negara tahun 2003 Nomor 153, Tambahan Lembar Negara Nomor 4348);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PASAMAN BARAT

dan

BUPATI PASAMAN 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 Pasaman Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat.
3. Bupati adalah Bupati Pasaman Barat.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.

5. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat.
6. 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.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelayanan Administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
9. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
10. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. 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.
13. 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.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.
16. Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan, penyusunan dan pencatatan dokumen, data, gambar dan suara untuk bahan informasi publik.
17. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi dan pelayanan informasi di Lingkungan Pemerintah Daerah.

18. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.
19. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh Ombudsman.
20. 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.

## Pasal 2

Pelayanan Publik berasaskan:

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

## Pasal 3

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

- a pelayanan barang publik;
- b jasa publik; dan
- c pelayanan administratif.

## Pasal 4

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a meliputi:

- a pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau 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 negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

## Pasal 5

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b meliputi:

- a penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

## Pasal 6

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda;
  - b tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## BAB II

### PEMBINA DAN PENANGGUNGJAWAB

## Pasal 7

- (1) Bupati selaku Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Tugas Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a melakukan pembinaan;
  - b pengawasan; dan
  - c evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggung jawab.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur Sumatera Barat.

## Pasal 8

- (1) Bupati menunjuk pimpinan kesekretariatan lembaga sebagai penanggung jawab atau pejabat yang ditunjuk pembina.
- (2) Tugas penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap SKPD;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik pada SKPD.

BAB III  
ORGANISASI PENYELENGGARA  
Pasal 9

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

BAB IV  
KERJASAMA PENYELENGGARA  
Pasal 10

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama antar Penyelenggara dalam kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (2) 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.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
  - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, 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 berkewajiban 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
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.

- (3) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (4) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

BAB V  
HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA  
Pasal 12

Penyelenggara berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan penuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- l. melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana;
- m. melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil;
- n. memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja;
- o. memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara;
- p. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;

- q. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- r. melakukan pengelolaan pengaduan.

BAB VI  
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN PELAKSANA  
Pasal 14

Pelaksana berhak :

- a. mendapatkan pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan kinerja;
- b. mendapatkan perlakuan yang adil dan tidak diskriminasi dalam proses seleksi dan promosi pelaksana;
- c. mendapatkan penghargaan terhadap prestasi kerja yang diraih sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan penuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

Pelaksana berkewajiban :

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

Pasal 16

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai Komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan 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.

BAB VII  
HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT  
Pasal 17

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan Ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 18

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 VIII  
PENYUSUNAN, PENETAPAN, MAKLUMAT DAN  
PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Bagian kesatu  
Penyusunan Standar Pelayanan  
Pasal 19

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun rancangan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara dalam menyusun rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkewajiban mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyusunan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir dan tanda tangan peserta rapat.

- (5) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat komponen:
- a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - h. kompetensi Pelaksana;
  - i. pengawasan internal;
  - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  - k. jumlah Pelaksana;
  - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
  - n. evaluasi kinerja Pelaksana.

#### Pasal 20

- (1) Penyelenggara dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 meliputi:
- a. identifikasi persyaratan;
  - b. identifikasi Prosedur;
  - c. identifikasi Waktu;
  - d. identifikasi Biaya atau Tarif;
  - e. identifikasi Produk Pelayanan;
  - f. penanganan Pengelolaan Pengaduan.
- (2) Teknik penyusunan rancangan Standar Pelayanan dilaksanakan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kedua Penetapan Standar Pelayanan Pasal 21

- (1) Standar Pelayanan yang telah disusun harus mendapatkan kesepakatan antara Penyelenggara dengan pengguna layanan atau masyarakat.
- (2) Penyelenggara menetapkan Standar Pelayanan yang telah disepakati sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Mekanisme Penyusunan Standar Pelayanan diatur dalam Peraturan Bupati.

#### Bagian Ketiga Penetapan Maklumat Pelayanan Pasal 22

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat pernyataan yang meliputi :
- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;

- b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban;
  - c. pernyataan melakukan perbaikan secara terus-menerus;
  - d. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar.
- (3) Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan melalui media yang mudah diakses masyarakat.

Bagian Empat  
Penerapan Standar Pelayanan  
Pasal 23

- (1) Penyelenggara berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diintegrasikan ke dalam :
- a. perencanaan program;
  - b. penganggaran;
  - c. pelaksanaan; dan
  - d. pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.
- (3) Proses Penerapan Standar Pelayanan meliputi :
- a. internalisasi; dan
  - b. sosialisasi.

BAB IX  
PENGELOLAAN INFORMASI  
Pasal 24

- (1) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan Informasi kepada masyarakat melalui media dan tempat yang dapat diakses masyarakat luas.
- (2) Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara membangun dan mengembangkan system Informasi dan dokumentasi elektronik dan non elektronik terintegrasi.
- (3) Sistem informasi dan dokumentasi elektronik dan non elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat informasi pelayanan publik, paling sedikit meliputi:
- a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar Pelayanan;
  - d. maklumat Pelayanan;
  - e. pengelolaan Pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.

Pasal 25

- (1) Bupati menugaskan PPID untuk mengelola pelayanan Informasi dan dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya PPID sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibantu oleh PPID pembantu yang berada di Lingkungan SKPD.
- (3) PPID sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Bupati.

BAB X  
PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Pengaduan  
Pasal 26

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf g dan huruf h, kepada Pemerintah Daerah, DPRD, dan/atau Ombudsman.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pelayanan Publik; dan
  - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pelayanan Publik.
- (3) SKPD selaku Organisasi Penyelenggara berkewajiban menampung pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pelaksanaan penanganan pengaduan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - 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.
- (5) SKPD selaku Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.

Pasal 27

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) dan ayat (2) 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 materiil atau immateriil yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

#### Pasal 28

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (3) 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 berkewajiban memberikannya.

#### Pasal 29

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
  - a. identitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 7 (tujuh) hari sejak pengaduan diterima;
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

#### Pasal 30

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

### Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan Pasal 31

- (1) Penyelenggara berkewajiban memeriksa pengaduan dari masyarakat.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara berkewajiban berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya dalam

memeriksa materi pengaduan.

- (4) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (5) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

#### Pasal 32

- (1) Dalam hal melakukan pemeriksaan materi pengaduan, Penyelenggara berkewajiban menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

#### Pasal 33

Bupati berkewajiban melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1).

#### Pasal 34

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyelesaian pengaduan diatur dalam Peraturan Bupati.

### BAB XI

#### PENGELOLAAN SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 35

- (1) Pelaksana berkewajiban memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik serta pelaksanaan sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dan pelaksana atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan berdasarkan analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

#### Pasal 36

Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.

## Pasal 37

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik berkewajiban mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Kegiatan Pelayanan Publik tidak boleh dihentikan, dalam hal adanya perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai.
- (4) Pengumuman sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan memasang tanda yang memuat:
  - a. nama kegiatan;
  - b. nama dan alamat penanggung jawab;
  - c. waktu kegiatan;
  - d. alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.
- (5) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

## BAB XII PELAYANAN KHUSUS Pasal 38

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus berupa penyediaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Anggota masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kelompok rentan yang meliputi :
  - a. penyandang cacat;
  - b. lanjut usia;
  - c. wanita hamil;
  - d. anak-anak; dan
  - e. korban bencana alam dan/atau sosial.
- (3) Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan tanpa tambahan biaya.
- (4) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus hanya diperuntukan dan digunakan oleh orang yang berhak sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

## BAB XIII BIAYA /TARIF PELAYANAN PUBLIK Pasal 39

- (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 perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh peraturan

perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.

- (4) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD kecuali SKPD selaku organisasi penyelenggara yang sudah menerapkan pola pengelolaan keuangan daerah dan dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 40

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil Pelayanan Publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.

### BAB XIV

#### PEMANTAUAN DAN EVALUASI

##### Pasal 41

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan pemantauan dan evaluasi pada SKPD selaku Organisasi Penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi, Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.

##### Pasal 42

Pemantauan dan evaluasi dapat dilakukan dengan cara :

- a. analisis dokumen;
- b. survei Kepuasan masyarakat;
- c. wawancara; dan
- d. observasi.

### BAB XV

#### PERAN SERTA MASYARAKAT

##### Pasal 43

- (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 kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB XVI  
PENGAWASAN  
Pasal 44

- (1) Pengawasan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
  - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh masyarakat;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan
  - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB XVII  
SANKSI ADMINISTRASI  
Pasal 45

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf g, huruf n dan huruf o, dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf e, huruf f, huruf k, dan huruf l, Pasal 15 huruf a, dan huruf e, Pasal 26 ayat (3), Pasal 29 ayat (1), Pasal 31 ayat (1) dan ayat (3),  
  
Pasal 35 ayat (1) dan Pasal 38 ayat (4) 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 13 huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i, Pasal 24 ayat (1), Pasal 26 ayat (5), Pasal 28 ayat (2), Pasal 36, Pasal 37 ayat (1) dan ayat (2) dan Pasal 38 ayat (1) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (4) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b, huruf e, huruf j, huruf m, huruf p dan huruf q, Pasal 15 huruf b, huruf c, dan huruf d, Pasal 19 ayat (2), Pasal 22 ayat (1),  
Pasal 23 ayat (1), Pasal 26 ayat (3), dan Pasal 37 ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (5) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a dan Pasal 19 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

- (6) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.
- (7) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c, dan Pasal 5 huruf c yang melanggar ketentuan Pasal 13 huruf a dan Pasal 26 ayat (3) dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- (8) Penyelenggara yang dikenakan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (7), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenakan sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

#### Pasal 46

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36, Pasal 37 ayat (1) dan ayat (5), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

#### Pasal 47

- (1) Pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh Penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 dan Pasal 46 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara melakukan tindak pidana.

### BAB XVIII KETENTUAN PIDANA Pasal 48

- (1) Setiap orang yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 diancam pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.

### BAB XIX KETENTUAN PERALIHAN Pasal 49

Pada saat Peraturan Daerah ini berlaku, semua peraturan atau ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah harus disesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini paling lambat 1 (satu) tahun.

BAB XX  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 50

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Pasaman Barat.

Ditetapkan di Simpang Empat  
pada tanggal 10 Februari 2017

**BUPATI PASAMAN BARAT,**

**Dto**

**SYAHIRAN**

Diundangkan di Simpang Empat  
pada tanggal 10 Februari 2017

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN PASAMAN BARAT,**

**Dto**

**MANUS HANDRI**

**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PASAMAN BARAT TAHUN 2017  
NOMOR 1  
NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN PASAMAN BARAT PROVINSI  
SUMATERA BARAT : (1/1/2017).**

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN PASAMAN BARAT  
NOMOR 1 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanat Konstitusi untuk bisa meningkatkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, sederhana, mudah dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan perwujudan pelaksanaan pelayanan bagi setiap masyarakat yang berupa pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya aparatur sebagai aset utama dalam pelaksanaan pembangunan daerah.

Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, maka pemerintah daerah dituntut untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik dengan sarana penunjang pelayanan yang memadai, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempermudah proses penyusunan, serta meningkatkan kemandirian unit pelayanan.

Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan badan hukum dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan pertimbangan tersebut, Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Materi yang diatur dalam Peraturan Daerah ini meliputi : Asas dan Ruang Lingkup, Pembina dan Penanggung jawab, Organisasi Penyelenggara, Kerja sama Penyelenggara, Hak dan Kewajiban Penyelenggara, Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana, Hak dan Kewajiban Masyarakat, Penyusunan, Penetapan, Maklumat dan Penerapan

Standar Pelayanan, Pengelolaan Informasi, Pengelolaan Pengaduan, Pengelolaan Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik, Pelayanan Khusus, Biaya/Tarif Pelayanan Publik, Pemantauan dan Evaluasi, Peran serta Masyarakat, Pengawasan, Ketentuan Sanksi dan Ketentuan Peralihan.

## II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1  
Cukup jelas

Pasal 2  
Cukup jelas

Pasal 3  
Cukup jelas

Pasal 4  
Cukup jelas

Pasal 5  
Cukup jelas

Pasal 6  
Cukup jelas

Pasal 7  
Cukup jelas

Pasal 8  
Cukup jelas

Pasal 9  
Cukup jelas

Pasal 10  
Cukup jelas

Pasal 11  
Cukup jelas

Pasal 12  
Cukup jelas

Pasal 13  
Cukup jelas

Pasal 14  
Cukup jelas

Pasal 15  
Cukup jelas

Pasal 16  
Cukup jelas

Pasal 17  
Cukup jelas

Pasal 18  
Cukup jelas

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Ayat (1)

huruf a

yang dimaksud dengan “identifikasi persyaratan” adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Huruf b

yang dimaksud dengan “identifikasi Prosedur” adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.

Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Huruf c

yang dimaksud dengan “identifikasi Waktu” adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Huruf d

yang dimaksud dengan “identifikasi biaya atau tarif” adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Huruf e

yang dimaksud dengan “identifikasi produk pelayanan” adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf f

yang dimaksud dengan “penanganan pengelolaan pengaduan” adalah bahwa bahwa penyelenggara membuat mekanisme dalam penanganan pengelolaan pengaduan seperti antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 21 Cukup  
jelas

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

yang dimaksud dengan “Maklumat Pelayanan harus dipublikasikan” adalah bahwa maklumat pelayanan yang telah ditetapkan diumumkan melalui media elektronik maupun non elektronik yang mudah diakses oleh masyarakat.

Pasal 23

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Huruf a

yang dimaksud dengan “internalisasi” adalah suatu proses yang diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan.

Huruf b

yang dimaksud dengan “sosialisasi” adalah suatu proses yang perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi dilingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan.

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  
Ayat (1)

yang dimaksud dengan “pemantauan” adalah dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

sedangkan “evaluasi” adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi

keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat baik secara berkala dan berkelanjutan.

Ayat (2)

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

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PASAMAN BARAT TAHUN  
2017 NOMOR