

SALINAN

PERATURAN DAERAH KABUPATEN PEKALONGAN
NOMOR 14 TAHUN 2015

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PEKALONGAN,

- Menimbang: a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas harus mendasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik;
- b. bahwa untuk memenuhi hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah diperlukan adanya suatu perlindungan dan kepastian yang jelas dan tegas;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah berkewajiban menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik di daerah, sehingga perlu disusun Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah;
- 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 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);

13. Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 9 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2005 – 2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Pekalongan Tahun 2010 Nomor 9);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PEKALONGAN
Dan
BUPATI PEKALONGAN

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 Pekalongan.
2. Pemerintah daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Pekalongan.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pekalongan.
5. 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.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

8. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut sebagai Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. 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.
11. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan 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.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan penyelenggara sebagai penjabaran visi dan misi serta strateginya yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
14. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
15. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa publik, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
16. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.

17. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima layanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan kepada Penyelenggara atau Pejabat Pembina.
18. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara Pelayanan Publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
19. Pihak Lain adalah mitra kerjasama di luar penyelenggarayang berdasarkan perjanjian atau penunjukan disertai atau diberi sebagian tugas tertentu oleh penyelenggara pelayanan kecuali yang menurut peraturan undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.
20. Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Bagian Kesatu Maksud

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat sebagai penerima layanan dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Bagian Kedua Tujuan

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik di daerah;

- c. terpenuhinya Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB III ASAS DAN PRINSIP

Bagian Kesatu Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah 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.

Bagian Kedua Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. sederhana;
- b. akuntabel;
- c. partisipatif;
- d. transparansi;
- e. berkelanjutan; dan
- f. keadilan.

BAB IV RUANG LINGKUP

Pasal 6

Ruang lingkup pelayanan publik di Daerah meliputi:

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

Pasal 7

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf a, meliputi :

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian dan 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 dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan 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 8

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b meliputi:

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

Pasal 9

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi :
 - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.
- (3) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen nonperizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Pasal 8, dan Pasal 9 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati

BAB V

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH

Bagian Kesatu Pembina dan Penyelenggara

Pasal 11

- (1) Bupati karena jabatannya merupakan pembina dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.
- (2) Pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penyelenggara pelayanan publik di Daerah.
- (3) Pembina wajib menyampaikan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh pembina.
- (2) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BUMD adalah Direktur Umum/Utama.
- (3) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan penyelenggara publik lainnya adalah Pimpinan Lembaga.
- (4) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) bertugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina atas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 13

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah 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.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.
- (4) Pertanggungjawaban atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Akuntabilitas

Pasal 14

- (1) Setiap penyelenggara wajib mempertanggungjawabkan keputusan yang dikeluarkan dan atas pelayanan yang diselenggarakan.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

Bagian Keempat Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah

Pasal 15

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

Pasal 16

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

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib:
 - a. melakukan seleksi terhadap pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- c. memberikan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan daerah.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme seleksi, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kelima
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 18

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan publik dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (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.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal :
- a. Ada alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. Kekurangan sumber daya dan fasilitas yang dimiliki penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara;
 - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
 - d. Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari penyelenggara lain; dan/atau
 - e. Pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh penyelenggara yang meminta bantuan.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan.

Bagian Keenam
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 19

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
 - a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian kerjasama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan mitra kerjasama 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.
- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam hal kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaksanakan oleh Penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah dan membebani daerah dan/atau masyarakat dilakukan setelah mendapat persetujuan DPRD sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB VI

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 20

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 tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik;
- b. menyusun, menetapkan dan menerapkan serta 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. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik;
- h. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD/unit kerja, BUMD dan Penyelenggara Pelayanan Publik Lainnya untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan pembina;
- l. memberikan konsultasi kepada masyarakat;
- m. memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya; dan
- n. menangani dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme seduai peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

Penyelenggara dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari SKPD/unit kerja, BUMD dan Penyelenggara Pelayanan Publik Lainnya;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menempatkan pelaksana yang tidak berkompeten;
- d. menyalahgunakan kewenangannya;
- e. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penanggungjawab; dan
- f. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban, dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 23

Pelaksana berhak:

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

Pasal 24

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD/unit kerja, BUMD dan Penyelenggara Pelayanan Publik Lainnya 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 ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 25

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari SKPD/unit kerja, BUMD dan Penyelenggara Pelayanan Publik Lainnya;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- e. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- f. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 26

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan publik;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan publik;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

- h. menyarankan kepada pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. mengadukan penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan Ombudsman, Komisi Pelayanan Publik dan/atau instansi lain yang berwenang;
- j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- k. menggugat penyelenggara dan pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan publik;
- b. menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik di daerah; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi ketentuan peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VII

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH

Bagian Kesatu Pola Pelayanan

Pasal 28

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik di daerah meliputi :
 - a. Fungsional;
 - b. Terpusat;
 - c. Terpadu; dan
 - d. Gugus tugas.
- (2) Pola penyelenggaraan pelayanan publik fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenang
- (3) Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai peraturan perundang-undangan.

- (4) Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
 - a. Terpadu satu atap; dan
 - b. Terpadu satu pintu.
- (5) Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu satu atap sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a merupakan pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
- (6) Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- (7) Pola penyelenggaraan pelayanan publik gugus tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.
- (8) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Pasal 29

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam mempersiapkan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara harus melibatkan masyarakat dan/atau pihak terkait.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keragaman.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

- (5) Tata cara penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 30

- (1) Komponen standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 meliputi:
- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
 - 1) persyaratan;
 - 2) sistem, mekanisme dan prosedur;
 - 3) jangka waktu penyelesaian;
 - 4) biaya/tarif;
 - 5) produk pelayanan; dan
 - 6) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
 - 1) Dasar hukum;
 - 2) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - 3) kompetensi pelaksana;
 - 4) pengawasan internal;
 - 5) jumlah pelaksana;
 - 6) jaminan pelayanan;
 - 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - 8) evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dipublikasikan sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik diatur dengan peraturan Bupati.

Bagian Ketiga Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 31

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;

- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. sesuai dengan kepantasan;
- n. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Keempat
Gugus Kendali Mutu

Pasal 32

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu.
- (2) Untuk menerapkan kendali mutu dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat membentuk Gugus Kendali Mutu.
- (3) Gugus Kendali Mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan Gugus Kendali Mutu diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kelima
Maklumat Pelayanan

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik di Daerah

Pasal 34

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah, Pemerintah Daerah berkewajiban mengelola sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling kurang meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan;
 - f. penilaian kinerja; dan
 - g. indeks kepuasan masyarakat.

Bagian Ketujuh

Pengelola Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik di Daerah

Pasal 35

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik di daerah.
- (2) Pelaksana harus memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan publik di Daerah.

Pasal 36

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

Pasal 37

- (1) Saham penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apapun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 38

- (1) Penyelenggara yang akan 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) tidak menghentikan kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman yang disampaikan oleh penyelenggara dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggungjawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), laman (*website*), pos-le (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kedelapan Pelayanan Khusus

Pasal 39

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, balita, dan korban bencana.
- (3) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 40

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik di Daerah merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada pemerintah daerah apabila diwajibkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

Pasal 41

- (1) Penyelenggara berhak mendapat alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik di Daerah.

Bagian Kesepuluh
Penanganan Pengaduan

Pasal 42

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas tertentu.
- (2) Penyelenggara wajib menyusun sistem dan prosedur penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan perundang-undangan
- (3) Prosedur penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh Penyelenggara melalui :
 - a. konfirmasi dan klarifikasi;
 - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
 - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (4) Sistem dan prosedur penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memenuhi:
 - a. aspek institusional;

- b. aspek prosedural;
 - c. bersifat integratif; dan
 - d. bersifat komperhensif.
- (5) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
- a. obyektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparansi.
- (6) Sistem dan prosedur penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit terdiri dari :
- a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
 - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan-hambatan yang ada; dan
 - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (7) Penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus diberikan jawaban paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- (8) Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur dan tata cara penanganan pengaduan diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 43

- (1) Dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian dibidang Tata Usaha Negara, masyarakat dapat menggugat Penyelenggara dan/atau Pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara dan/atau Pelaksana melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan perdata melalui Peradilan Umum.

- (3) Dalam hal Penyelenggara dan/atau Pelaksana diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara dan/atau Pelaksana kepada pihak berwenang.

BAB VIII PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 44

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di daerah, penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronic government (e-government)*.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB IX PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 45

- (1) Masyarakat berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (3) 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.
- (4) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB X
KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 46

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

BAB XI
EVALUASI DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu
Evaluasi Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 47

- (1) Untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara wajib melakukan evaluasi melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan.
- (2) Pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam waktu 1 (satu) tahun.

- (4) Pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator dalam pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- (5) Penentuan indikator-indikator sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
Pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh penyelenggara dan/atau dapat bekerjasama dengan perguruan tinggi atau pihak lain yang berkompeten.

Bagian Kedua Pengawasan

Pasal 48

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal
- (2) Pengawas internal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui :
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD;
 - c. pengawasan oleh Ombudsman; dan
 - d. pengawasan oleh Komisi Pelayanan Publik.
- (4) Ketentuan mengenai pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XII KETENTUAN SANKSI

Bagian Kesatu Pelanggaran

Pasal 49

Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur, dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Pelayanan Publik.

Bagian Kedua
Sanksi Administratif

Pasal 50

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1), Pasal 14 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 15 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 16 ayat (1), Pasal 17 ayat (1), Pasal 18 ayat (4), Pasal 19 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 21 huruf b sampai dengan huruf j, Pasal 24 huruf a, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 25, Pasal 29 ayat (2) dan ayat (4), Pasal 33, Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 35, Pasal 39 ayat (1), Pasal 42 ayat (1), ayat (2), ayat (4), ayat (5), dan ayat (7) dikenakan sanksi teguran tertulis, dan/atau apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan atau penundaan satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun atau penundaan kenaikan pangkat paling lama 1 (satu) tahun.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf a, Pasal 29 ayat (1), ayat (2), dan ayat (4), dan Pasal 36 dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang mengatur tentang disiplin pegawai negeri sipil.
- (3) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) selain dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan yang mengatur tentang disiplin pegawai negeri sipil.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan Pasal 21, Pasal 30 ayat (2), dan Pasal 42 ayat (1) dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh pemerintah daerah.
- (5) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah.

Bagian Ketiga
Sanksi Pidana dan Ganti Rugi

Pasal 51

- (1) Penyelenggara atau pelaksana melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35, Pasal 38 ayat (1) dan ayat (4), dan Pasal 46 serta mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pelayanan publik.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 52

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1) dan ayat (2), dan Pasal 46 yang perbuatan tersebut menyebabkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan dan disetorkan ke Kas Negara.

Pasal 53

- (1) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50, Pasal 51, dan Pasal 52 selain kepada petugas/pelaksana juga dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan pelayanan publik.

Pasal 54

Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 dapat diajukan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum dalam hal melakukan tindak pidana.

BAB XIII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 55

Dengan diundangkannya Peraturan Daerah ini, maka:

- a. Peraturan Bupati sebagai tindak lanjut pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus sudah ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Peraturan Daerah ini diundangkan;

- b. Penyelenggara yang sudah menyusun dan menetapkan standar pelayanan agar disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan; dan
- c. Penyelenggara yang belum menyusun dan membuat standar pelayanan harus menyusun dan menetapkan standar pelayanan paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 56

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kajen
pada tanggal 29 Desember 2015

BUPATI PEKALONGAN,

ttd

AMAT ANTONO

Diundangkan di Kajen
pada tanggal 29 Desember 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PEKALONGAN,

ttd

MUKAROMAH SYAKOER

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PEKALONGAN TAHUN 2015
NOMOR 14

Salinan sesuai aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN PEKALONGAN,



ENDANG MURDININGRUM, SH.
Pembina Tingkat I
NIP. 19631005 199208 2 001

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN PEKALONGAN,
PROVINSI JAWA TENGAH : (14/2015)

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN PEKALONGAN
NOMOR 14 TAHUN 2015
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. 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.

Dalam perkembangannya 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 maka diundangkanlah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kemudian dari pada itu, telah diundangkan pula Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengamanatkan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam BAB XIII Pasal 344 sampai dengan Pasal 353, maka

dipandang perlu membentuk Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

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

Huruf b

Yang dimaksud dengan “kepastian hukum” dalam ketentuan ini adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

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

Huruf f

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

Huruf g

Yang dimaksud dengan “persamaan perlakuan/tidak diskriminatif” dalam ketentuan ini adalah Setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

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

Huruf i

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

Huruf j

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

Huruf k

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

Huruf l

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

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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Penyampaian hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur dapat dilakukan secara berkala sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Ayat (1)

Secara berkala dan berkelanjutan merupakan periode yang dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, 6 (enam) bulan, 12 (dua belas) bulan, atau 24 (dua puluh empat) bulan sekali yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “membebani daerah” dalam ayat ini adalah biaya kerja sama berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan/atau menggunakan dan/atau memanfaatkan asset daerah.

Yang dimaksud dengan “membebani masyarakat” dalam ayat ini adalah akibat dilakukannya kerjasama, masyarakat dikenai kewajiban untuk membayar sejumlah uang atau dalam bentuk lain.

Kerjasama yang harus mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah apabila biaya kerjasama belum teranggarkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah tahun anggaran berjalan dan/atau menggunakan dan/atau memanfaatkan asset daerah.

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.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PEKALONGAN NOMOR 53

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN PEKALONGAN,
PROVINSI JAWA TENGAH : (14/2015)