

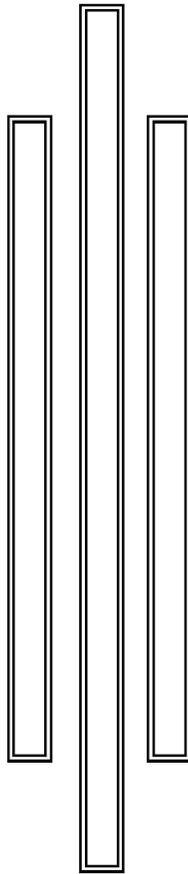


**BUPATI SIGI
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIGI
NOMOR 6 TAHUN 2015**

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK



**PEMERINTAH KABUPATEN SIGI
TAHUN 2015**



**BUPATI SIGI
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIGI
NOMOR 6 TAHUN 2015**

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SIGI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih;
 - b. bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Sigi berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
 - c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu norma hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
 - 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 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
 3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Sigi di Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4873);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan 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 diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
6. 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);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SIGI

dan

BUPATI SIGI

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 Sigi.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Sigi.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sigi.
4. Bupati adalah Bupati Sigi.
5. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut 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 atau 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.
6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada lingkup Pemerintah Kabupaten Sigi.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Sigi baik yang berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.

8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD dan BUMD yang membawahkan Pelaksana pelayanan publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
12. Masyarakat adalah seluruh pihak baik sebagai orang perseorangan, kelompok atau 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. 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 braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
17. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
18. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
19. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
20. 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.
21. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disingkat APBN adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Republik Indonesia.
22. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sigi.
23. Pihak lain adalah mitra kerjasama, di luar penyelenggara yang berdasarkan perjanjian atau penunjukan diserahi atau diberi sebagian tugas tertentu oleh penyelenggara pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan Penyelenggara pelayanan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan :

- a. prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih;
- b. kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- c. kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- d. penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

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

Bagian Ketiga Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip :

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggungjawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;

- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

Bagian Keempat Ruang Lingkup

Pasal 6

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pendidikan;
 - b. pengajaran;
 - c. pekerjaan dan usaha;
 - d. tempat tinggal;
 - e. komunikasi dan informasi;
 - f. lingkungan hidup;
 - g. kesehatan;
 - h. jaminan sosial;
 - i. energi;
 - j. perbankan;
 - k. perhubungan;
 - l. sumber daya alam;
 - m. pariwisata; dan
 - n. sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundangan-undangan merupakan urusan pemerintahan daerah.

Pasal 7

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh BUMD.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

- Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :
- a. penyediaan jasa publik oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;

- 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 APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

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

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. Tindakan administratif oleh Instansi non Pemerintah Daerah sesuai peraturan perundang-undangan BUMD.

Pasal 10

Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan Pelayanan Publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

Pasal 11

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9 dan Pasal 10 diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB III PEMBINA DAN PENYELENGGARA

Bagian Kesatu Pembina dan Penanggung jawab

Pasal 12

- (1) Bupati karena jabatannya adalah pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik masing-masing kepada DPRD dan Gubernur Provinsi Sulawesi Tengah.

Pasal 13

- (1) Sekretaris Daerah karena jabatannya adalah Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD dan Direksi BUMD sesuai standar pelayanan;

- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh SKPD dan BUMD kepada Pembina.

Bagian kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 14

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi SKPD dan BUMD.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling kurang 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 bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga Sistem Pelayanan

Pasal 15

- (1) Untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat yang dapat dilakukan melalui sistem pelayanan satu pintu atau satu atap.

Pasal 16

Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 diselenggarakan dengan tujuan :

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c. memperpendek proses pelayanan;
- d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
- e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pasal 17

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, dilaksanakan dengan prinsip :

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

Pasal 18

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu atau sistem pelayanan terpadu satu atap.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 19

Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Pasal 20

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati kepada pimpinan SKPD Penyelenggara sistem pelayanan terpadu atau pimpinan korporasi kepada pimpinan satuan kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan melalui Keputusan Bupati atau pimpinan korporasi sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pendelegasian atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan dan menerbitkan produk layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan standar pelayanan;
 - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - f. penetapan standar pelayanan dan maklumat pelayanan.

Pasal 21

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2), dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

Pasal 22

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2), dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan satuan kerja Penyelenggara pelayanan kepada pelaksana dilingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.

Pasal 23

Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 mempunyai kewenangan sebagai berikut :

- a. penerimaan dan pemrosesan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
- c. persetujuan permohonan pelayanan yang telah memenuhi standar pelayanan;
- d. pengajuan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai standar pelayanan;
- e. penyampaian produk pelayanan berupa perizinan dan/atau non perizinan kepada pemohon; dan
- f. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/ satuan kerja terkait, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.
- (3) Laporan perkembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Bupati.

BAB IV

EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 25

- (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 pelayanan publik.

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala dan berkelanjutan mengadakan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan organisasinya.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek :

- a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya 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.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib melakukan seleksi dan promosi terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme seleksi, promosi dan pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB V

HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA DAN KERJASAMA PENYELENGGARA DENGAN PIHAK LAIN

Bagian Kesatu

Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 28

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar Penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal :
 - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
 - b. kekurangan sumberdaya 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 lainnya; dan
 - e. pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.
- (4) Dalam keadaan darurat permintaan Penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan.

Bagian Kedua
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 29

- (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;
 - b. Penyelenggara wajib menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
 - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada pihak lain, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan identitas Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (sms), laman (website), pos-elektronik (email), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia.
- (3) Pemilihan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.

BAB VI
HAK DAN KEWAJIBAN SERTA LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 30

Penyelenggara berhak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik yang memadai;
- d. melakukan pembelaan dan mendapatkan bantuan hukum terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 31

- (1) Penyelenggara berkewajiban :
 - a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan, dengan mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif;
 - b. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
 - c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
 - d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
 - e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;

- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan;
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- i. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- j. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- k. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- l. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- m. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan;
- n. membentuk unit pengaduan dan menerapkan sistem penanganan pengaduan masyarakat;
- o. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- p. melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan; dan
- q. bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Paragraf 1
Kewajiban

Pasal 32

Pelaksana wajib :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan 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 pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 2
Larangan

Pasal 33

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMD;

- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Paragraf 1
Hak

Pasal 34

Masyarakat berhak :

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapat jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- g. menyarankan kepada pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara, DPRD dan Ombudsman;
- j. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina, DPRD dan Ombudsman; dan
- k. memperoleh informasi yang terkait dengan pelayanan.

Paragraf 2
Kewajiban

Pasal 35

Masyarakat wajib :

- 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 VII
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pola Pelayanan

Pasal 36

Pola penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara :

- a. fungsional;
- b. terpusat;
- c. terpadu; dan
- d. stel shel aktif (pelayanan keliling).

Bagian Kedua
Standar Pelayanan

Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Pasal 38

Komponen standar pelayanan paling kurang meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi Pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah Pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Pasal 39

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 dan Pasal 38 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Bagian Ketiga Tata Perilaku Penyelenggara dan Pelaksana

Pasal 40

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik Penyelenggara dan Pelaksana harus berperilaku :

- a. jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. adil dan tidak diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap santun dan ramah;
- e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak mempersulit dan berlarut-larut;
- f. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- g. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi;
- h. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- k. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- m. sesuai dengan kepantasan;
- n. tidak menyimpang dari prosedur; dan
- o. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun.

Bagian Keempat Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pasal 41

Untuk peningkatan pelayanan publik, Penyelenggara dan Pelaksana harus memperhatikan :

- a. komitmen Penyelenggara dan Pelaksana;
- b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
- c. partisipasi pengguna pelayanan;
- d. kepercayaan;
- e. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
- f. keterbukaan;
- g. ketersediaan anggaran;
- h. tumbuhnya rasa memiliki;
- i. survey kepuasan masyarakat;
- j. kejujuran;
- k. realistis dan cepat;
- l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
- m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
- n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Bagian Kelima
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 42

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. prosedur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadwal pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan; dan
 - n. keamanan pelayanan.

Bagian Keenam
Maklumat Pelayanan

Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 dan Pasal 38.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketujuh
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 44

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi pelayanan publik Daerah.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi pelayanan publik yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi :
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Kedelapan
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 45

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, dan/atau fasilitas pelayanan.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta Pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan Pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

Pasal 46

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 47

- (1) Saham Penyelenggara yang berbentuk BUMD yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apa pun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 48

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat, laman, pos-el, dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

**Bagian Kesembilan
Pelayanan Khusus**

Pasal 49

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus tanpa tambahan biaya kepada anggota masyarakat rentan yang meliputi :
 - a. penyandang cacat;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. balita; dan
 - e. korban bencana.
- (2) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

**Bagian Kesepuluh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik**

Pasal 50

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Daerah 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 Peraturan Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 51

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

Pasal 52

- (1) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi Penyelenggara pemerintah Daerah dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah, pemerintah Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui APBD.
- (2) Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (3) Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik.

Bagian Keduabelas Pengelolaan Pengaduan

Pasal 53

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman dan DPRD paling lambat 60 (enam puluh) hari setelah menerima berkas pengaduan yang lengkap.
- (3) Penyelenggara wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 54

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi :
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan Pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Pasal 55

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi :
 - a. aspek institusional;
 - b. aspek prosedural;
 - c. bersifat integratif; dan
 - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. objektivitas;
 - b. koordinasi;
 - c. efektivitas dan efisiensi;
 - d. akuntabilitas; dan
 - e. transparan.
- (4) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi :

- a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
 - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
 - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
 - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan yang ada; dan
 - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- (6) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 56

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

BAB VI PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Pengaduan

Pasal 57

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPRD.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
- a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 58

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan

kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 59

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 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 memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 60

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 61

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat :
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 62

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (3) huruf a 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 oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 63

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara.

Pasal 64

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 65

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

Pasal 66

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap dan benar.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diajukan.

Bagian Ketiga
Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 67

Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

Pasal 68

- (1) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap Penyelenggara ke pengadilan.

- (2) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau Penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 69

- (1) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau Penyelenggara.

BAB IX PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 70

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi Pelayanan Publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB X PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 71

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan Pelayanan Publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, diatur dengan Peraturan Bupati.
- (5) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah.

BAB XI KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 72

- (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 lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB XII PENGAWASAN

Pasal 73

- (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;
 - c. pengawasan oleh Ombudsman RI.

BAB XIII SANKSI ADMINISTRASI

Pasal 74

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 14 ayat (1), Pasal 24 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Pasal 25 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 27 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Pasal 29 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 31, Pasal 32, Pasal 33, Pasal 37 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Pasal 40, Pasal 43 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 44 ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), Pasal 46, Pasal 48, Pasal 61 ayat (3), Pasal 66 dan Pasal 72 ayat (1).
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. mutasi jabatan;
 - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. pemberhentian tidak dengan hormat;
- (3) Tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administrasi diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 75

- (1) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 74 dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggungjawab atas kegiatan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 57 ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh Penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB XIV KETENTUAN PIDANA

Pasal 76

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1), Pasal 48 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 77

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1), Pasal 48 ayat (1) dan ayat (4), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 78

- (1) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 75, dan Pasal 76 dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 57 ayat (2) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh Penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 79

Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 74, Pasal 76, dan Pasal 77 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau Penyelenggara melakukan tindak pidana.

**BAB XV
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 80

- (1) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, paling lama 2 (dua) tahun, seluruh penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.
- (2) Peraturan Pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 81

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sigi Biromaru
pada tanggal 27 April 2015

BUPATI SIGI,

ttd

ASWADIN RANDALEMBAH

Diundangkan di Sigi Biromaru
Pada tanggal 29 April 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SIGI

ttd

HUSEN HABIBU

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SIGI TAHUN 2015 NOMOR 6

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SIGI

DIDI BAKRAN, SH.,M.Si

Pembina

Nip. 19700502 200012 1 004

**NOREG 40 PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIGI,
PROVINSI SULAWESI TENGAH : (09/2015)**

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIGI
NOMOR 6 TAHUN 2015
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga mengamanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara, penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Disamping itu sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sigi masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Pemerintah Daerah Kabupaten Sigi sebagai pelayan publik menyadari sepenuhnya bahwa dalam menjalankan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan, melekat salah satu kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya kepada penduduk dan warga Kabupaten Sigi.

Pemerintah Daerah Kabupaten Sigi berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk dan warga Kabupaten Sigi melalui suatu sistem Pemerintahan Daerah yang mendukung terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dan berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap penduduk dan warga Kabupaten Sigi atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Praktek pelayanan publik yang selama ini telah dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sigi, perlu ditingkatkan kualitas dan strukturnya agar mampu memiliki tuntutan masyarakat.

Perkembangan masyarakat menuntut pemerintahan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan mereka.

Maksud Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini pada hakekatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Sedangkan tujuannya pada hakekatnya adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat dalam hal ini penduduk dan warga Kabupaten Sigi.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, maka Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik antara lain meliputi :

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, prinsip dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban dan harapan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, pola/sistem pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengadaan dan penilaian kinerja;
- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. sanksi.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

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

Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Huruf d

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat untuk sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik, sebagai contoh : air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas) pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama dan sekolah menengah umum dan sekolah menengah kejuruan) dan pelayanan pasar.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik, sebagai contoh : jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum.

Huruf c

Misi Daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak sebagai contoh :

1. Jika pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta;
2. Jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional;
3. Jasa pelayanan angkutan bus antar pedesaan yang rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah daerah;
4. Jasa pelayanan angkutan sungai/danau yang rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah daerah; dan
5. Jasa pendirian panti-panti sosial.

Pasal 9

Huruf a

Tindakan administrasi Pemerintah Daerah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh Pemerintah Daerah antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan surat nikah

Huruf b

Tindakan administratif non Pemerintah Daerah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah daerah, antara lain urusan dibidang pendidikan, kesehatan, dan pengelolaan kegiatan sosial.

Pasal 10

Skala kegiatan adalah besaran biaya tertentu yang digunakan dan merupakan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan sebagai ukuran untuk dikategorikan sebagai pelayanan publik.

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

ayat (1)

Secara berkala dan berkelanjutan melakukan 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

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Ayat (1)

cukup jelas

Ayat (2)

cukup jelas

Ayat (3)

Ketentuan internal penyelenggara merupakan ketentuan yang mengatur peningkatan kinerja pelaksanaan, misalnya ketentuan disiplin, etika, prosedur, dan instruksi kerja.

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 28

Ayat (1)

Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain serta standar operasional prosedur (SOP)

Ayat (2)

Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut ketentuan perundang-undangan harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan pelayanan perizinan.

Pihak lain adalah pihak dari luar penyelenggara yang diserahkan atau diberi sebagian tugas oleh Penyelenggara pelayanan.

Pengertian kerjasama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada pihak swasta.

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Materi kerjasama yang wajib diinformasikan adalah hal-hal penting yang perlu diketahui oleh masyarakat misalnya apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, jangka waktu kerja sama, dan pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan yang penginformasikannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (SMS), dan laman (website).

Huruf e

Cukup jelas

Ayat 2

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Tidak menambah beban bagi masyarakat dimaksudkan tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang berbelit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

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

Huruf a

Fungsional yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

Huruf b

Terpusat yaitu pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan perundang-undangan.

Huruf c

Terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrak oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

Pasal 37

Ayat (1)

Kemampuan berupa dukungan pendanaan, pelaksana, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan.

Ayat (2)

Pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

Ayat (3)

Keberagaman berupa pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat (LSM).

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 38

Huruf a

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Huruf b

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan dalam suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Huruf c

Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Huruf d

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf e

Ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Huruf f

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Huruf g

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Huruf h

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Huruf i

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

Huruf j

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Huruf l

Cukup jelas

Huruf m

Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko, dan keragu- raguan.

Huruf n

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standard pelayanan.

Pasal 39

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Cukup jelas

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Dipublikasikan secara jelas dan luas merupakan penginformasian kepada masyarakat sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

Pasal 44

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Sistem informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik yang bertugas merancang, memproses, menganalisis, menampilkan dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Huruf a

Profil penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon dan pos elektronik (email).

Huruf b

Profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, Pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos elektronik (email).

Huruf c

Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh

Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Ayat 4

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta mumentarisasi sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat.

Ayat (2)

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada penyelenggara.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 46

Cukup jelas

Pasal 47

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Pelaksana yang wajib memberikan laporan adalah pejabat yang bertanggung jawab memberikan laporan kepada penyelenggara.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 46

Cukup jelas

Pasal 47

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Batal demi hukum merupakan perjanjian yang batal sejak awal yang diadakan atau tidak memiliki abitat hukum.

Pasal 48

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Ketentuan ini tidak berlaku dalam keadaan kuasa (force majeure), misalnya kerusuhan masa, huru-hara politik, perang, bencana alam, dan kendala lapangan yang tidak bisa diatasi.

- Pasal 49
Cukup jelas
- Pasal 50
Cukup jelas
- Pasal 51
Cukup jelas
- Pasal 52
Ayat (1)
Lembaga independen merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan sebagai lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik.
- Ayat (2)
Mengelola pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyelesaian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.
- Ayat (3)
Menindaklanjuti merupakan penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada pelaksana, pengubahan peraturan, dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu.
- Ayat (4)
Sarana pengaduan antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (SMS), laman (website), pos elektronik (email), dan kotak pengaduan.
- Pasal 54
Cukup jelas
- Pasal 55
Cukup jelas
- Pasal 56
Cukup jelas
- Pasal 57
Cukup jelas
- Pasal 58
Cukup jelas
- Pasal 59
Cukup jelas
- Pasal 60
Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Dalam hal penyelenggaraan dapat membuktikan bahwa materi aduan tidak benar atau pembuatan penyelenggaraan tidak jalan atau tidak melanggar, pengadu dapat diberi dokumen pembuktian.
- Pasal 61
Ayat (1)
Cukup jelas
- Ayat (2)
Cukup jelas
- Ayat (3)
Cukup jelas
- Ayat (4)
Cukup jelas

Ayat (5)

Dalam hal pengadu tidak dapat melengkapi materi aduan dalam batas waktu yang ditentukan, pengaduan dinyatakan batal.

Pasal 62

Ayat (1)

Atasan pelaksana sebagai pihak yang bertanggung jawab dan sekaligus memiliki wewenang untuk menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang menjadi bawahannya.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Ayat (1)

Penerapan prinsip independen, non diskriminasi, dan tidak memihak dimaksudkan untuk mencegah terjadinya keberpihakan dalam menyelesaikan materi aduan bahwa pihak teradu dan penyelenggara yang menyelesaikan aduan berada dalam instansi (SKPD) yang sama.

Ayat (2)

Kewajiban menerima dan merespons dimaksudkan untuk memperoleh obyektivitas dalam memutuskan penanganan penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)

Dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah merupakan forum pertemuan antara pengadu dan teradu secara terbatas terhadap permintaan pengadu bahwa alasan tertentu yang dapat mengancamnya.

Ayat (4)

Ganti rugi yang diajukan pengadu harus mempunyai hubungan sebab akibat (kausalitas) dari perbuatan penyelenggara yang merugikan.

Pasal 65

Cukup jelas

Pasal 66

Cukup jelas

Pasal 67

Cukup jelas

Pasal 68

Cukup jelas

Pasal 69

Cukup jelas

Pasal 70

Cukup jelas

Pasal 71

Cukup jelas

Pasal 72

Cukup jelas

Pasal 73

Cukup jelas

Pasal 74

Cukup jelas

Pasal 75
Cukup jelas
Pasal 76
Cukup jelas
Pasal 77
Cukup jelas
Pasal 78
Cukup jelas
Pasal 79
Cukup jelas
Pasal 80
Cukup jelas
Pasal 81
Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SIGI NOMOR 91