



BUPATI KERINCI
PROVINSI JAMBI

PERATURAN DAERAH KABUPATEN KERINCI
NOMOR 2 TAHUN 2015

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KERINCI,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik di daerah berkewajiban untuk melayani dan memenuhi kebutuhan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat;
- b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang prima, perlu diselenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik;
- c. bahwa untuk memberikan arah, landasan, dan kepastian hukum kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, maka diperlukan pengaturan tentang penyelenggaraan pelayanan 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 58 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 21 Tahun 1957 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat II dalam Lingkungan Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Tengah sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1643);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4868);
8. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
10. 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 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);
11. 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);
12. 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);
13. 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);
14. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;

16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Peningkatan Kinerja Unit Pelayanan;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
21. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kerinci (Lembaran Daerah Kabupaten Kerinci Tahun 2009 Nomor 11), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kerinci (Lembaran Daerah Kabupaten Kerinci Tahun 2013 Nomor 6);
22. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kerinci Tahun 2014 Nomor 2).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KERINCI

dan

BUPATI KERINCI

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 Kerinci.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Kerinci.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.

5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Kabupaten Kerinci.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
8. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.
9. Pelayanan Administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Daerah, BUMD, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah pada Pemerintah Daerah.
13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. 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.
15. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Organisasi Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Organisasi Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
18. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
19. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
20. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.

21. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

BAB II

MAKSUD, ASAS, DAN TUJUAN

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dengan 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;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

Pasal 4

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik di Daerah;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal; dan
- d. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.
- e. mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan perundang-undangan.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD, dan Swasta;

- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administrasi,
- (3) Penyelenggaraan pelayanan publik oleh swasta adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan atau APBD tetapi ketersediaannya dalam rangka pelaksanaan urusan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Penyelenggaraan pelayanan publik oleh swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
- a. pelayanan di bidang pendidikan; dan
 - b. pelayanan di bidang kesehatan.

Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a meliputi :

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
- 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;

Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) 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 APBN dan atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya dalam rangka pelaksanaan urusan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 8

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c meliputi:

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan sesuai dengan urusan pemerintahan daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif instansi nonpemerintah yang diwajibkan sesuai dengan urusan pemerintahan daerah dan diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB IV
ORGANISASI PENYELENGGARAAN DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK
Bagian Kesatu

Pembina, Penanggungjawab, dan Pimpinan Pelaksana

Pasal 9

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di daerah adalah Bupati.
- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penyelenggara.
- (3) Dalam melaksanakan tugasnya, Pembina dibantu oleh Sekretariat yang berkedudukan di Bagian Organisasi Setda Kerinci.
- (4) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (5) DPRD dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap laporan kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya laporan.
- (6) Pembina wajib menindaklanjuti rekomendasi dari DPRD.

Pasal 10

- (1) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BUMD adalah Direktur Utama.
- (3) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan swasta adalah Pimpinan Lembaga.
- (4) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) mempunyai tugas:
 - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik;
 - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pembina.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk dan tata naskah pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf d diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 11

- (1) Pimpinan Pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah.
- (2) Pimpinan Pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BUMD adalah Direktur yang membidangi administrasi umum.
- (3) Pimpinan Pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan swasta adalah Direktur atau Kepala Bidang yang membidangi administrasi umum.
- (4) Pimpinan Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) mempunyai tugas:
 - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya;
 - b. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap unit kerja;

- c. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan unit kerjanya; dan
- d. melaporkan kepada penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Organisasi penyelenggara pelayanan publik meliputi seluruh SKPD lingkup Pemerintah, Badan Usaha Milik Daerah, dan Swasta.
- (2) Organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan 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;
 - f. pelayanan konsultasi;
- (4) Pimpinan Pelaksana Penyelenggaraan pelayanan publik bertanggungjawab kepada Pembina melalui Penanggungjawab, atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan unit kerjanya.

Pasal 13

- (1) Pimpinan penyelenggara melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan di lingkungan organisasi penyelenggara.
- (2) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada Indeks Kepuasan Masyarakat dan/atau metode lain yang ditentukan.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pimpinan penyelenggara melakukan upaya peningkatan kualitas pelaksana dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi penyelenggara sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 14

- (1) Pimpinan Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi terhadap Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pimpinan Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Pimpinan Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman diatur lebih lanjut melalui Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga
Hubungan Antar Penyelenggara
Pasal 15

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

Bagian Keempat
Kerjasama Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 16

- (1) Dalam upaya peningkatan pelayanan publik, penyelenggara dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian pelayanan publik.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak boleh menambah beban bagi masyarakat, memperpanjang waktu serta mempersulit akses pelayanan publik.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan:
 - a. perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada Standar Pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
 - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service /SMS*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Komponen standar pelayanan paling kurang meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme, prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - j. jumlah pelaksana;
 - k. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 - l. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan; dan
 - m. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Pedoman penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 18

- (1) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan harus diumumkan secara luas kepada masyarakat.
- (4) Setiap penyelenggara pelayanan publik harus berpedoman pada Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan

Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib menyatakan kesanggupan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

- (2) Pernyataan kesanggupan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam maklumat pelayanan atau fakta integritas.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berbunyi :
- “Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Pasal 20

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan atau fakta integritas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara luas.

Bagian Ketiga

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 21

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara wajib membentuk unit pengelola sistem informasi pelayanan publik.
- (2) Unit pengelola sistem informasi bertugas menyediakan informasi yang berisi semua informasi pelayanan publik berupa sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang berasal dari penyelenggara.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya berisi tentang:
- a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Pasal 22

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

Bagian Keempat

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 23

- (1) Penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan.

Bagian Kelima

Pelayanan Khusus

Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.

- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam

Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 25

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggungjawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Bupati dengan persetujuan DPRD.

Pasal 26

Penyelenggara berhak mengalokasikan anggaran untuk penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

Bagian Ketujuh

Penilaian Kinerja

Pasal 27

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Pasal 28

- (1) Penilaian terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dilakukan dengan menggunakan indikator 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;
 - n. keamanan pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB VI
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN
Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara
Pasal 29

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik;
- 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.
- f. Mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.

Pasal 30

Penyelenggara wajib:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai sesuai dengan kewenangan;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. *memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.*
- m. menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- n. melakukan survey IKM paling sedikit satu kali dalam satu tahun dan melaporkan hasilnya kepada Pembina melalui Penanggungjawab

Pasal 31

Penyelenggara dilarang:

- a. menghambat, menghindari, mempersulit, membiarkan, dan menolak melakukan pelayanan terhadap publik, kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;

- b. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa ijin dari Pembina, yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, dan/atau asas-asas perjanjian kerjasama, dan/atau merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
- c. memberikan ijin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan idak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya;
- d. membocorkan kerahasiaan dokumen dan keterangan kepada publik yang menurut sifatnya harus dirahasiakan;
- e. merekayasa data survey IKM; dan
- f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik;

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban, dan Larangan Pelaksana

Pasal 32

Pelaksana berhak:

- a. mendapatkan perlindungan dan pembelaan dari penyelenggara terhadap pengaduan dan tuntutan sampai ada putusan hukum tetap;
- b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
- c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. melakukan konsultasi dengan pimpinan penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Pasal 33

Pelaksana berkewajiban:

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

Pasal 34

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris dan/atau pengurus organisasi usaha, bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali atas izin pimpinan penyelenggara;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan pimpinan penyelenggara;
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. menjanjikan, mempromosikan, dan melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan
- g. memungut dan/atau menerima imbalan atas layanan yang diberikan diluar ketentuan yang berlaku.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat
Pasal 35

(1) Masyarakat berhak:

- a. diikutsertakan dalam pembuatan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
- d. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- f. melaporkan kepada penanggungjawab dan meminta perbaikan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman; dan
- h. mendapatkan pelayanan berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyampaian hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 36

Masyarakat wajib:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan dalam standar pelayanan; dan
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

BAB VII
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagia Kesatu

Pengaduan

Pasal 37

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

Pasal 38

- (1) Pembina berwenang menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (2) Penanggungjawab menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran;

Pasal 39

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 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 dengan 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) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 40

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (3) dapat disertakan 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 41

- (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 kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidaknya materi aduan;
- (4) Hal hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak diterimanya tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara;
- (5) Dalam hal berkas aduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.
- (6) Dalam hal pengadu merasa tidak puas terhadap tanggapan atau jawaban penyelenggara atas materi yang diadukan, pengadu dapat melanjutkan pengaduannya ke pihak Ombudsman terdekat.

Pasal 42

- (1) Pengaduan terhadap penyelenggara ditujukan kepada penanggungjawab.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggungjawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

Bagian Kedua
Penyelesaian Pengaduan

Pasal 43

- (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.

Pasal 44

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, transparan, tidak diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak pelaksana 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 45

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

Pasal 46

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, Ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus.
- (5) Adjudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.
- (7) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi;
- (8) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penganggaran dan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VIII
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 47

- (1) Masyarakat dapat turut serta berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam peraturan daerah ini.

- (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.

BAB IX PENGAWASAN

Pasal 48

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB X KETENTUAN SANKSI

Pasal 49

- (1) Penyelenggara, pimpinan pelaksana, dan pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 14, Pasal 17 ayat (1), Pasal 18 ayat (1), Pasal 20, Pasal 27, Pasal 29, Pasal 30, Pasal 31, Pasal 33, Pasal 34, Pasal 44 ayat (2) dan Pasal 46 ayat (1), dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB X KETENTUAN PENUTUP

Pasal 50

Peraturan pelaksana Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lama dalam jangka waktu 6 (enam) bulan setelah Peraturan Daerah ini diundangkan.

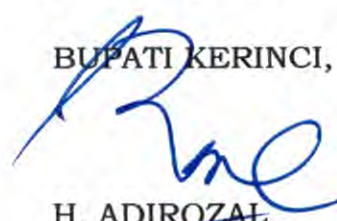
Pasal 51

Peraturan Daerah ini berlaku pada tanggal diundangkan.

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

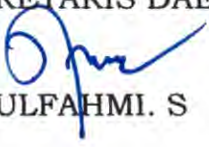
Ditetapkan di Sungai Penuh
pada tanggal 31 AGUSTUS 2015

BUPATI KERINCI,


H. ADIROZAL

Diundangkan di Sungai Penuh
pada tanggal 31 AGUSTUS 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KERINCI,


H. ZULFAHMI. S

NOMOR REGISTER: 2/2015

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KERINCI TAHUN 2015 NOMOR

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KERINCI
NOMOR 2 TAHUN 2015
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

A. UMUM

Pemerintah Kabupaten Kerinci sebagai penyedia layanan publik menyadari sepenuhnya bahwa dalam rangka menjalankan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan melekat salah satu kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada penduduk dan warga Kabupaten Kerinci. Pemerintah Kabupaten Kerinci berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk dan warga Kabupaten Kerinci melalui suatu sistem pemerintahan daerah yang mendukung perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap penduduk dan warga Kabupaten Kerinci atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Praktik pelayanan publik yang selama ini telah dilakukan perlu ditingkatkan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat. Perkembangan masyarakat menuntut pemenuhan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan mereka.

Maksud Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini pada hakikatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Sedangkan tujuannya pada hakikatnya adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat, dalam hal ini penduduk dan warga Kabupaten Kerinci. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, maka Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi :

- a. pengertian dan batasan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;

- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- h. sanksi;
- i. pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik;

Dengan ditetapkan Peraturan Daerah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui kegiatan organisasi maupun secara personal di lingkungan Pemerintah Daerah khususnya dan di instansi pemerintah pada umumnya.

B. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

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

Pelaksana 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 mengolah informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

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

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga dapat tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

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

Huruf l

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

Pasal 4

Cukup jelas

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Jasa publik dalam ini ketentuan ini sebagai contohnya antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi).

Huruf c

Pelayanan administrasi dalam ketentuan ini sebagai contohnya antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 6

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Pasal 8

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Laporan perkembangan kinerja pelayanan publik ke DPRD diintegrasikan dalam materi Laporan Pertanggungjawaban Bupati.

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Ayat (1)

Pelayanan publik diselenggarakan oleh setiap SKPD lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Kerinci baik SKPD yang melayani masyarakat secara langsung (seperti Rumah Sakit Umum Daerah, Badan Penanaman Modal dan PPPTSP, dan sebagainya), maupun SKPD yang tidak melayani secara langsung (seperti Sekretariat Daerah, Bappeda, Inspektorat, Badan Kepegawaian Daerah, dan sebagainya).

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Ayat (1)

Penyerahan sebagian pelayanan merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, akta kelahiran, sertifikat tanah dan pelayanan perizinan lain. Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang diserahi 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 yang diserahkan kepada swasta.

Ayat (2)

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

Ayat (3)

Cukup jelas