



BUPATI TEGAL  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEGAL  
NOMOR 6 TAHUN 2021  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TEGAL,

- Menimbang : a. bahwa guna menjamin kemudahan dan keterjangkauan Pelayanan Publik bagi masyarakat, diperlukan peningkatan kualitas Pelayanan Publik untuk mencapai *good governance* sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945;
- b. bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang kompleks dan kemajuan teknologi saat ini, perlu meningkatkan dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik;
- c. bahwa untuk memberikan arah, landasan, dan kepastian hukum dalam penyediaan Pelayanan Publik, maka diperlukan pengaturan Pelayanan Publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Djawa Tengah 1945 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950, Nomor 42);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15

Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

Dengan Persetujuan Bersama  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN TEGAL  
dan  
BUPATI TEGAL

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tegal.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Tegal.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tegal.
5. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah anggaran pendapatan dan belanja daerah Kabupaten Tegal.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah pada Pemerintah Daerah.
7. Lembaga Pelayanan Publik Swasta yang selanjutnya disebut Swasta adalah lembaga swasta yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dibidang pendidikan dan kesehatan yang ketersediaannya dalam rangka melaksanakan urusan pemerintahan daerah yang ditetapkan dengan perundang-undangan dan pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan/atau APBD.
8. 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.

9. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik.
10. 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.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
12. Atasan satuan kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan Pelayanan Publik.
13. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi Penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
14. 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 atau serangkaian kegiatan Pelayanan Publik.
15. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Penyelenggara sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Penyelenggara yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
16. 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.
17. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
18. 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.
19. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
20. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disebut APBN adalah anggaran pendapatan dan belanja negara Republik Indonesia.

21. Pihak Lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang disertai atau diberi sebagian tugas oleh Penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara.
22. Mediasi adalah penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
23. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.

#### Pasal 2

Pengaturan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam Pelayanan Publik antara Masyarakat dengan Penyelenggara demi terpenuhinya hak Masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

#### Pasal 3

Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

- a. terwujudnya sistem Pelayanan Publik yang prima sesuai dengan asas-asas umum Penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik di daerah;
- b. terwujudnya kepastian hak, kewajiban kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh Pelayanan Publik secara maksimal; dan
- d. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

#### 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/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- m. efisiensi dan efektivitas;
- n. konsistensi;
- o. kecermatan;
- p. motivasi untuk berinovasi;
- q. tidak melampaui kewenangan;
- r. kewajaran dan kepatutan;
- s. perlindungan hukum; dan
- t. proporsional.

## Pasal 5

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan Pelayanan Publik seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif publik.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah 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 negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan administratif publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, meliputi:
  - a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
  - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## Pasal 6

Ruang lingkup Peraturan Daerah ini meliputi:

- a. pembina dan penanggung jawab, Penyelenggara, dan pelaksana;
- b. sistem pelayanan terpadu dan pengelolaan pelaksana;
- c. kerjasama dan hubungan antar Penyelenggara Pelayanan Publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan;
- e. Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. pemanfaatan teknologi informasi;
- g. peran serta masyarakat;
- h. pengaduan; dan
- i. pengawasan dan evaluasi.

## BAB II

### PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN PELAKSANA

#### Bagian Kesatu

#### Pembina dan Penanggung Jawab

#### Pasal 7

- (1) Guna menjamin kelancaran Penyelenggaraan Pelayanan Publik diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud ayat (1) adalah Bupati.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (5) DPRD dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap laporan kinerja Pelayanan Publik paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya laporan, sesuai dengan mekanisme dan tata tertib DPRD.
- (6) Pembina menindaklanjuti rekomendasi DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (5).

#### Pasal 8

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. mengoordinasikan kelancaran Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan standar pelayanan pada Penyelenggara Pelayanan Publik;
  - b. melaksanakan monitoring dan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. melaporkan pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pembina.

Bagian Kedua  
Organisasi Penyelenggara  
Pasal 9

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas, fungsi, dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. perangkat daerah;
  - b. BUMD; dan
  - c. swasta.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (4) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 10

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara pada organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf a adalah Kepala Perangkat Daerah.
- (2) Atasan satuan kerja Penyelenggara pada organisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b adalah Direktur BUMD.
- (3) Atasan satuan kerja Penyelenggara pada organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf c adalah Pemimpin Organisasi Swasta.
- (4) Atasan satuan kerja Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) mempunyai tugas :
  - a. melaksanakan kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan kewenangannya;
  - b. mengoordinasikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap unit kerja;
  - c. melakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - d. melaporkan pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penanggung Jawab.

Bagian Ketiga  
Pelaksana  
Pasal 11

Pelaksana melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara.

BAB III  
SISTEM PELAYANAN TERPADU DAN PENGELOLAAN PELAKSANA

Bagian Kesatu  
Sistem Pelayanan Terpadu  
Pasal 12

Dalam rangka mempermudah Penyelenggaraan berbagai bentuk Pelayanan Publik, dapat dilakukan Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.

Pasal 13

Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu bertujuan:

- 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 layanan.

Pasal 14

Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:

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

Pasal 15

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui:
  - a. terpadu satu pintu, yaitu sistem pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu; dan/atau
  - b. terpadu satu atap, yaitu sistem pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.



## Pasal 16

- (1) Guna memberikan kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat dibentuk Mal Pelayanan Publik.
- (2) Pengaturan dan pengelolaan Mal Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

## Bagian Kedua Pengelolaan Pelaksana Pasal 17

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh Penyelenggara.
- (5) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa teguran tertulis.

## Pasal 18

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi Penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa teguran tertulis.

## BAB IV KERJASAMA DAN HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Kesatu Kerjasama Pasal 19

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain 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 kerja sama kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab Penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. Penyelenggara dan pihak lain 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*)/media sosial, *pos-el* (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) untuk peningkatan Pelayanan Publik dan tidak boleh menambah beban bagi masyarakat, memperpanjang waktu serta mempersulit akses Pelayanan Publik.
  - (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
  - (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.
  - (6) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf e dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
    - a. teguran tertulis; dan/atau
    - b. pembebasan dari jabatan.

Bagian Kedua  
Hubungan Antar Penyelenggara  
Pasal 20

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

BAB V  
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban Penyelenggara  
Pasal 21

Penyelenggara berhak:

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

Pasal 22

(1) Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang berkompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat dan memadai, sesuai dengan kewenangan;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- 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.

(2) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:

- a. teguran tertulis;
- b. pembebasan dari jabatan;
- c. penurunan gaji sebesar 1 kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 tahun;

- d. pemberhentian dengan tidak hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
- e. pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah apabila dalam jangka waktu 6 bulan tidak melakukan perbaikan kinerja.

Bagian Kedua  
Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana  
Pasal 23

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;
- d. melakukan konsultasi dengan atasan satuan kerja Penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Pasal 24

(1) Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
  - b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai 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. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - e. melakukan evaluasi dan menyusun laporan keuangan dan kinerja secara berkala.
- (2) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. pembebasan dari jabatan.

Pasal 25

(1) Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan Instansi 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;
  - 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.
- (3) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. pembebasan dari jabatan.

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban Masyarakat  
Pasal 26

Masyarakat berhak:

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

Pasal 27

- (1) Masyarakat berkewajiban:
- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
  - b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana; dan/atau fasilitas Pelayanan Publik, dan
  - c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. denda sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Standar Pelayanan  
Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.
- (5) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. pembebasan dari jabatan; dan/atau
  - c. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

Pasal 29

Komponen Standar Pelayanan terdiri dari :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi :
  1. persyaratan;
  2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  3. jangka waktu pelayanan;
  4. biaya/tarif;
  5. produk pelayanan; dan
  6. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
  1. dasar hukum;
  2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
  3. kompetensi pelaksana;
  4. pengawasan internal;
  5. jumlah pelaksana;
  6. jaminan pelayanan;
  7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  8. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua  
Maklumat Pelayanan  
Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28.
- (2) Pernyataan dalam Maklumat Pelayanan meliputi:
  - a. janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
  - c. kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas kepada Masyarakat.
- (4) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. pembebasan dari jabatan.

Bagian Ketiga  
Sistem Informasi Pelayanan Publik  
Pasal 31

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu diselenggarakan sistem informasi Pelayanan Publik secara terpadu.
- (2) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari Penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.
- (5) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. pembebasan dari jabatan; dan/atau
  - c. penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

## Pasal 32

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 33

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (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 serta pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.
- (5) Penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak dan/atau korban bencana.
- (6) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (5) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. pembebasan dari jabatan; dan/atau
  - c. penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

## Pasal 34

- (1) 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.
- (2) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
  - c. pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah, apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah.



### Pasal 35

- (1) Saham Penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah 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.
- (3) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. pemberhentian tidak dengan hormat.

### Pasal 36

- (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 (*shortmessage service* (sms)), laman (*website*), pos-elektronik (*email*), dan kotak pengaduan.
- (4) Dalam hal kerusakan sarana prasarana terjadi secara mendadak dan mengganggu pelaksanaan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib mengumumkan sesegera mungkin.
- (5) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.
- (6) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (4), dan ayat (5) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun; dan/atau
  - c. pembebasan dari jabatan.

### Bagian Kelima Pelayanan Khusus Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. pembebasan dari jabatan apabila dalam 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud.

#### Pasal 38

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada kelompok masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan masyarakat.

#### Pasal 39

- (1) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1) diwujudkan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksanaan pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.
- (3) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. pembebasan dari jabatan apabila dalam 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud.

#### Pasal 40

- (1) Penyelenggara yang akan menetapkan pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada Pasal 39 wajib melakukan kajian secara seksama untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat yang akan menggunakan pelayanan berjenjang.
- (2) Selain kajian untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mempertimbangkan:
  - a. kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, baik dari segi jumlah maupun kualitas atau kompetensi;
  - b. ketersediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas penunjang;
  - c. kesiapan biaya atau anggaran pendukung; dan
  - d. kemampuan menata dan mengelola untuk mengamankan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.

- (3) Proporsi akses dalam penyediaan kelas pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan persentase paling banyak 25% (dua puluh lima persen) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.
- (4) Persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan untuk masyarakat umum.
- (5) Penetapan persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan berdasarkan:
  - a. hasil kajian; dan
  - b. kesepakatan dengan Masyarakat pada saat pembahasan Standar Pelayanan.
- (6) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. pembebasan dari jabatan apabila dalam 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud.

Bagian Keenam  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik  
Pasal 41

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan tanggungjawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud ayat (1) dibebankan kepada APBD apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.
- (4) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penetapan biaya/tarif Pelayanan Publik yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri dan penetapan biaya/tarif Pelayanan Publik oleh swasta sebagai Penyelenggara dikecualikan dari ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4).

Pasal 42

Dalam hal pemberlakuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 belum mendapatkan persetujuan DPRD, dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

Pasal 43

- (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 44

- (1) Dalam hal Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Pemerintah Daerah, wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui APBD.
- (2) Penyelenggara selain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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.
- (4) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. pembebasan dari jabatan apabila dalam 1 (satu) tahun tidak melaksanakan ketentuan dimaksud;
  - c. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
  - d. pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja.

## Bagian Ketujuh Tata Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan Pasal 45

- (1) Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut :
  - a. adil dan tidak diskriminatif;
  - b. cermat;
  - c. santun dan ramah;
  - d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
  - e. profesional;
  - f. tidak mempersulit;
  - g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
  - h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Penyelenggara;
  - i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
  - k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
  - l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi secara proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
  - m. tidak menyalahkan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
  - n. sesuai dengan kepantasan; dan
  - o. tidak menyimpang dari prosedur.
- (2) Tata perilaku pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi pedoman dalam penyusunan kode etik pelaksana.

Bagian Kedelapan  
Pengelolaan Pengaduan  
Pasal 46

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola pengaduan yang berasal dari penerima layanan, rekomendasi Ombudsman, dan DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (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.
- (5) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun;
  - c. pembebasan dari jabatan apabila dalam 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud; dan/atau
  - d. pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja.

Pasal 47

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
- (3) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

Bagian Kesembilan  
Penilaian Kinerja  
Pasal 48

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.
- (3) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.

BAB VII  
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI  
Pasal 49

- (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 atau *electronic government (e-government)*.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB VIII  
PERAN SERTA MASYARAKAT  
Pasal 50

- (1) Peran serta masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik mencakup keseluruhan proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:
  - a. penyusunan kebijakan pelayanan;
  - b. penyusunan standar pelayanan;
  - c. pengawasan dan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - d. pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.
- (3) Peran serta masyarakat sebagaimana disampaikan pada ayat (1) merupakan upaya membangun sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Pasal 51

Peran serta masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (1) huruf a disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan satuan kerja pelayanan serta pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.

## Pasal 52

- (1) Peran serta masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (1) huruf c disampaikan dalam bentuk pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan, pengawasan terhadap penerapan kebijakan dan peneraan sanksi.
- (2) Peran serta masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (1) huruf d, diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

## BAB IX PENGADUAN Bagian Kesatu Umum Pasal 53

- (1) Masyarakat berhak mengadukan Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, Pembina, 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 54

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 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 55

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 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 kalender sejak pengadu menerima layanan.
- (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 56

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduan.
- (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.
- (3) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

#### Pasal 57

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit 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 lama 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya paling lama 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.
- (6) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. pembebasan dari jabatan apabila dalam 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud; dan/atau
  - c. penurunan gaji berkala sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

#### Pasal 58

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana dan Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a dan huruf b, ayat (4) huruf a dan huruf b, serta ayat (5) huruf a, ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf c, ayat (4) huruf c, dan ayat (5) huruf b, ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.



Bagian Kedua  
Penyelesaian Pengaduan  
Pasal 59

- (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.
- (3) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. pembebasan dari jabatan apabila dalam 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud.

Pasal 60

- (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.
- (5) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. pembebasan dari jabatan apabila dalam 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud.

Pasal 61

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah atasan satuan kerja Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.
- (3) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis; dan/atau
  - b. pemberhentian tidak dengan hormat.

Pasal 62

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja 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) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.
- (7) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (4), dan ayat (8) dikenai sanksi administratif kepada pimpinan Penyelenggara berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. pembebasan dari jabatan apabila dalam 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud; dan/atau
  - c. penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

### Bagian Ketiga

#### Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 63

Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.

#### Pasal 64

- (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 65

- (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 X  
PENGAWASAN DAN EVALUASI  
Pasal 66

- (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 sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. DPRD.
- (4) Penyelenggara melakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun.

BAB XI  
KETENTUAN PIDANA  
Pasal 67

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (1), Pasal 36 ayat (1), Pasal 37 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) Penenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 68

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (1) dan Pasal 36 ayat (1), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 69

- (1) Sanksi bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 dan Pasal 68 dikenakan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (2) Penenaan 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 dimaksud dalam Pasal 53 ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh Penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 70

Pimpinan Penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 dan Pasal 68 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau Penyelenggara melakukan tindak pidana.

BAB XII  
KETENTUAN PERALIHAN  
Pasal 71

- (1) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, maka semua peraturan yang terkait dengan Pelayanan Publik wajib mendasarkan dan menyesuaikan pengaturannya dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.
- (2) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, maka semua peraturan yang berkaitan dengan Pelayanan Publik dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB XIII  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 72

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Slawi  
pada tanggal 2 Juli 2021

BUPATI TEGAL,  
  
UMI AZIZAH

Diundangkan di Slawi  
pada tanggal 2 Juli 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TEGAL,



WIDODO JOKO MULYONO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TEGAL TAHUN 2021 NOMOR 6

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEGAL  
NOMOR 6 TAHUN 2021  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diterbitkan sebagai norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, 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.

Pelayanan Publik zaman *now* diharapkan dapat dirasakan memiliki akuntabilitas, responsivitas dan efisiensi serta pengawasan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik pengawasan internal yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik, maupun pengawasan eksternal yaitu pengawasan yang dilakukan dengan peran aktif dan partisipatif dari masyarakat dan Ombudsman Republik Indonesia. Pelayanan Publik zaman *now* perlu mendapat sentuhan terobosan inovasi teknologi untuk optimalisasi pelayanan. Selain mempermudah, menciptakan efisiensi, inovasi juga menghindari kesalahan dan manipulasi ataupun mencegah terjadinya maladministrasi Pelayanan Publik.

Dewasa ini, Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan perkembangan zaman. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan Pemerintah Daerah untuk bertransformasi menghadapi harapan dan tantangan global seperti kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat. Pemerintah Daerah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik yang memberikan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif perlu memilikikonsep sistem Pelayanan Publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang dapat diterapkan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan Peraturan Daerah Kabupaten Tegal tentang Pelayanan Publik.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

#### Huruf b

Pemberian Pelayanan Publik tidak boleh menyimpang dari peraturan perundang-undangan.

### 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

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 memperoleh 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 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.

#### Huruf m

Dalam Penyelenggaraan pelayanan harus mengedepankan efisiensi (kemampuan menjalankan tugas dengan benar dan berdampak pada outcome) dan efektivitas (kemampuan untuk melakukan tugas yang benar dan berdampak pada output).

#### Huruf n

Penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara terus-menerus selama jam kerja.

#### Huruf o

Cermat dalam menjalankan Penyelenggaraan pelayanan maupun pemeriksaan dokumen.

#### Huruf p

Adanya motivasi dalam diri pegawai/pejabat Penyelenggaraan pelayanan untuk terus berinovasi guna meningkatkan fungsi dan kualitas Pelayanan Publik.

#### Huruf q

Pelaksana pelayanan bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

#### Huruf r

Output yang dihasilkan oleh Penyelenggaraan pelayanan haruslah sesuai proporsinya serta tidak bertentangan dengan ketentuan perundangan.

#### Huruf s

Penyelenggaraan pelayanan memiliki perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis.

#### Huruf t

Penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan proporsi/seimbang.

### Pasal 5

#### Ayat (3)

#### Huruf a

Contoh barang publik yang menggunakan APBN dan/atau APBD seperti penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

#### Huruf b

Contoh barang publik yang menggunakan anggaran BUMD seperti air bersih pengelolaan perusahaan daerah air minum.

#### Huruf c

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

1. kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi;

2. kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan masyarakat tertentu.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup Jelas

Ayat (4)

Laporan menjadi satu kesatuan dalam LKPJ dengan tembusan kepada Gubernur.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

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

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)

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

Ayat (2)

Cukup jelas.



Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Penyerahan sebagian tugas 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, SIM, Paspor, Sertifikat Tanah, dan pelayanan perizinan lain.

Pihak lain adalah pihak diluar Penyelenggara yang diserahkan atau diberi sebagian tugas oleh Penyelenggara pelayanan.

Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukkan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi Penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Materi perjanjian kerja sama 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 standar pelayanan yang penginformasiannya merupakan bagian dari maklumat pelayanan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan meliputi nama, alamat, telepon, pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), dan laman (*website*).

Huruf e

Cukup jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

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).

Pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Ayat (3)

Dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Ayat (4)

Keadaan darurat merupakan keadaan yang ditetapkan oleh instansi yang bertanggung jawab. Dalam menetapkan kejadian sebagai keadaan darurat, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)

Menetapkan merupakan bentuk melegalisasi maklumat pelayanan oleh Penyelenggara.

Kemampuan Penyelenggara 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.

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

Pasal 29

Huruf a

Nomor 1

adanya kejelasan baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.

Nomor 2

adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh Penyelenggara.

Nomor 3

adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara.

Nomor 4

adanya kejelasan mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan termasuk keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu, yang kesemuanya dipublikasikan secara luas.

Nomor 5

adanya kejelasan mengenai hasil layanan yang diterima dan diberikan kepada Masyarakat.

Nomor 6

adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas.

Huruf b

Nomor 1

adanya peraturan yang menjadi dasar diselenggarakannya Pelayanan Publik oleh Penyelenggara

Nomor 2

adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam rangka Penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan termasuk fasilitas bagi kelompok masyarakat yang mendapatkan perlakuan khusus karena keterbatasan fisik dan mental.

Nomor 3

adanya jaminan mengenai kemampuan Pelaksana dalam hal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya.

Nomor 4

adanya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja Penyelenggara atau atasan langsung Penyelenggara.

Nomor 5

adanya ketersediaan Pelaksana yang disesuaikan dengan beban kerja masing-masing.

Nomor 6

adanya jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana tertuang dalam Kontrak Pelayanan.

Nomor 7

adanya komitmen dari Penyelenggara untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Nomor 8

adanya sistem penilaian yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan Standar Pelayanan.

Pasal 30

Ayat (1)

Menetapkan merupakan bentuk melegalisasi maklumat pelayanan oleh Penyelenggara.

Ayat (3)

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

Pasal 31

Ayat (3)

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

Huruf a

meliputi nama penanggung jawab, Pelaksana, organisasi Penyelenggara, anggaran Penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan poselektronik (email).

Huruf b

meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-elektronik (email).

Huruf c

berisi informasi lengkap yang menjelaskan secara rinci standar dari satu atau beberapa pelayanan.

Huruf d

berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf e

berisi informasi lengkap proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf f

berisi informasi lengkap hasil pelaksanaan penilaian Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (1)

Dalam melakukan pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, Penyelenggara melaksanakan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi 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.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Ayat (2)

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

Pasal 36

Ayat (5)

Ketentuan ini tidak berlaku dalam keadaan kahar (*force major*), misalnya kerusuhan massa, huru-hara politik, perang, bencana alam, dan keadaan lapangan yang tidak bisa diatasi serta perbaikan kurang dari 50% dari sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.

Pasal 37

Ayat (1)

Masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial. Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya.

Pasal 38

Ayat (1)

Pelayanan berjenjang merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan adil.

Ayat (2)

Proporsi akses merupakan perbandingan persentase penyediaan kelas pelayanan secara berjenjang kepada kelompok masyarakat pada setiap jenis pelayanan.

Pasal 39

Ayat (1)

Penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat misalnya pembagian kelas pada ruang perawatan rumah sakit.

Ayat (2)

Prinsip keadilan dimaksudkan untuk menjamin pengaturan kelas pelayanan berjenjang oleh Penyelenggara harus benar-benar dilakukan secara adil tanpa ada prioritas untuk kelompok tertentu.

Prinsip proporsionalitas dimaksudkan untuk menjamin penyediaan kapasitas kelas-kelas pelayanan berjenjang benar-benar dilakukan secara proporsional tanpa mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan bagi masyarakat umum.

Prinsip tidak diskriminatif dimaksudkan untuk menjamin kualitas pelayanan harus sama antara kelas berjenjang dengan yang tidak berjenjang. Yang membedakan hanya penyediaan fasilitas pelayanan.

Pasal 40

Ayat (1)

Kewajiban Penyelenggara untuk melakukan kajian dimaksudkan untuk mengetahui secara jelas dan pasti tentang kemampuan masyarakat yang akan menggunakan akses dan kategori kelompok masyarakat yang membutuhkan penyediaan pelayanan berjenjang. Kategori kelompok masyarakat yang memanfaatkan proporsi akses meliputi kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan lebih nyaman, memiliki kemampuan ekonomi lebih, dan sanggup membayar biaya pelayanan lebih mahal dibandingkan dengan biaya pelayanan yang berlaku umum.

Ayat (3)

Batas maksimum kapasitas pelayanan yang dapat diberikan kepada kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan berjenjang maksimal 25% (dua puluh lima persen) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.

Pasal 41

Ayat (2)

Pelayanan Publik yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang biaya/tarif pelayanannya dibebankan kepada negara, antara lain kartu tanda penduduk dan akta kelahiran.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Ayat (2)

Penyelenggara yang dimaksud adalah BUMD dan Swasta.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Ayat (2)

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

Ayat (3)

Menindaklanjuti merupakan penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil, seperti sanksi kepada pelaksana, perubahan pengaturan, dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu.

Ayat (4)

Sarana pengaduan, antara lain nomor telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (email), dan kotak pengaduan.

Pasal 48

Ayat (1)

Berkala adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

Ayat (2)

Indikator kinerja merupakan ukuran atau alat penunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja dengan menggunakan metode penilaian yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan/atau survei kepuasan masyarakat.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Ayat (2)

Dalam hal Penyelenggara dapat membuktikan bahwa materi aduan tidak benar atau perbuatan Penyelenggara tidak salah atau tidak melanggar, pengadu dapat diberi dokumen pembuktian.

Pasal 57

Ayat (5)

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

Pasal 58

Ayat (2)

Pejabat yang bertanggung jawab adalah pimpinan Perangkat Daerah yang membidangi urusan penanaman modal.

Pasal 59

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara adalah peraturan yang mengatur Penyelenggara, misalnya pegawai negeri sipil diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Penyelenggara dalam bentuk korporasi, diberlakukan peraturan di lingkungan korporasi yang bersangkutan.

Pasal 60

Ayat (1)

Penerapan prinsip independen, nondiskriminasi, dan tidak memihak dimaksudkan untuk mencegah terjadinya keberpihakan dalam menyelesaikan materi aduan karena pihak teradu dan Penyelenggara yang menyelesaikan aduan berada dalam instansi/lembaga yang sama.

Ayat (2)

Kewajiban menerima dan merespons dimaksudkan untuk memperoleh objektivitas 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 karena alasan tertentu yang dapat mengancamnya.

Ayat (4)

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

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Ayat (5)

Ajudikasi khusus adalah adjudikasi yang hanya terkait dengan penyelesaian ganti rugi. Penyelesaian ganti rugi dalam ketentuan ini dimaksudkan apabila tidak dapat diselesaikan dengan mediasi dan konsiliasi.

Ayat (8)

Pemberitahuan kepada pengadu dapat berupa tembusan surat, salinan, atau petikan.

Pasal 63

Cukup jelas.

Pasal 64

Cukup jelas.

Pasal 65

Ayat (1)

Masyarakat yang melaporkan adalah masyarakat yang mengalami atau mengetahui tindak pidana yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 66

Cukup jelas.

Pasal 67

Cukup jelas.

Pasal 68

Cukup jelas.

Pasal 69

Ayat (1)

Pimpinan Penyelenggara adalah orang yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan tugas dan kewajiban pelayanan.



Ayat (2)

Dalam hal Penyelenggara berbentuk korporasi, pengenaan sanksi kepada Penyelenggara tertinggi (direksi) diberikan oleh pemegang saham.

Dalam hal Penyelenggara berbentuk organisasi masyarakat berbadan hukum, pengenaan sanksi kepada Penyelenggara tertinggi diberikan oleh pembina organisasi.

Ayat (3)

Ketentuan ini memberikan kesempatan kepada Penyelenggara untuk dibebaskan dari pembayaran ganti rugi apabila dapat membuktikan bahwa perbuatan yang dilakukannya tidak menimbulkan kerugian.

Pasal 70

Cukup jelas.

Pasal 71

Cukup jelas.

Pasal 72

Cukup jelas.