



BUPATI TEGAL  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEGAL  
NOMOR       TAHUN  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TEGAL,

- Menimbang       : a. bahwa pelayanan publik merupakan salah satu syarat penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik sehingga harus terus ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, guna menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan dan dapat memberi manfaat bagi masyarakat;
- b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta mempertegas hak dan kewajiban setiap warga masyarakat, korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi dasar pengaturan yang jelas;
- c. bahwa untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu pengaturan penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal;
- 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 Jawa Tengah;
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 Penyelenggara 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 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
- 6 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);
- 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
- 8 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);
- 9 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- 10 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
- 11 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 12 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
- 13 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

- 14 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
- 15 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 No 3866);
- 16 Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
- 17 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
- 18 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);
- 19 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- 20 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- 21 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
- 22 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);
- 23 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);
- 24 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
  - 25 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  - 26 Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
  - 27 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  - 28 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  - 29 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
  - 30 Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tegal;

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

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tegal.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Tegal.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
8. 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.

9. 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.
10. 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.
11. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik.
12. 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.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
15. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
16. Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
18. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah anggaran pendapatan dan belanja daerah Kabupaten Tegal.
19. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah pada Pemerintah Daerah.
20. Pihak Lain adalah pihak di luar penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.
21. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.

22. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
23. 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.
24. 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.

BAB II  
MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP  
Bagian Kesatu  
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam hubungan antara penerima layanan publik dengan penyelenggara, dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkelanjutan.

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
- d. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku

Bagian Kedua  
Asas

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan;

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;

- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/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.

Bagian Ketiga  
Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD, dan Swasta.
- (2) Ruang lingkup pelayanan publik kepada masyarakat meliputi :
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.
- (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 pada 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 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.



## Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat (2) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh Pemerintah Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan/atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi tetapi ketersediaannya dalam rangka pelaksanaan urusan pemerintahan daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

## Pasal 8

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

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

## BAB III

### PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu

#### Pembina dan Penanggung Jawab

## Pasal 9

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD dan Swasta.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab, dan menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.

- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD 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 wajib menindaklanjuti rekomendasi DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (5) Pasal ini.

#### Pasal 10

- (1) Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan BUMD adalah Direktur Utama.
- (3) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Swasta adalah Pemimpin Lembaga.
- (4) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud ayat (1), (2), dan (3) mempunyai tugas:
  - a. menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik; mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada penyelenggara pelayanan publik;
  - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - d. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Pasal 11

- (1) Pimpinan penyelenggara adalah pimpinan perangkat daerah yang melaksanakan secara langsung pelayanan publik.
- (2) Pimpinan penyelenggara di lingkungan pemerintah daerah adalah Kepala Perangkat Daerah.
- (3) Pimpinan penyelenggara di lingkungan BUMD adalah Direktur BUMD.
- (4) Pimpinan penyelenggara di lingkungan swasta adalah Direktur/Kepala bidang tertentu atau sebutan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (5) Pimpinan penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2), (3), dan (4) 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; dan
  - d. melaporkan kepada penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik.

### Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

## Pasal 12

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

## Bagian Ketiga

### Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

## Pasal 13

- (1) Pimpinan penyelenggara melaksanakan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi penyelenggara.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pimpinan Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana, kelengkapan sarana dan prasarana, dan/atau mutu pelayanan.
- (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 penyelenggara sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

## Pasal 14

Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (1) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan hukuman kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman ditentukan oleh penyelenggara.

Bagian Keempat  
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 15

- (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.

Bagian Kelima  
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain Pelayanan Publik

Pasal 16

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk peningkatan pelayanan publik dan 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. kerjasama meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung layanan;
  - b. perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - c. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
  - d. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
  - e. 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
  - f. 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.

- (4) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (5) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (6) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.

BAB IV  
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN  
Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 17

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
- f. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.

Pasal 18

Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- c. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- d. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. menempatkan pelaksana yang berkompeten;
- f. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat dan memadai, sesuai dengan kewenangan;
- g. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- 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. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- l. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan

- m. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan;
- n. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- o. 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.

## Bagian Kedua Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana

### Pasal 19

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 pimpinan penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan;

### Pasal 20

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 jabatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan sesuai dengan bidang tugas dan kewajibannya kepada penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 21

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan Perangkat Daerah atau BUMD;

- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan kecuali atas ijin 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 22

- (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 penanggung jawab dan meminta perbaikan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - g. mendapatkan pelayanan berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
  - h. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
  - i. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina, Penyelenggara dan Ombudsman;
  - j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
  - k. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Mekanisme penyampaian hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 23

Masyarakat berkewajiban :

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

BAB V  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
Bagian Kesatu

## Pola/Sistem Pelayanan

### Pasal 24

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :
  - a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, kewenangannya sesuai dengan tugas, fungsi; dan
  - b. terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. terpadu, terdiri atas :
    1. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan/atau
    2. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
  - d. gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.
- (2) Guna mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (3) Pengaturan mengenai sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c disebut dengan Mall Pelayanan Publik dan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

## Bagian Kesatu Standar Pelayanan

### Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang disesuaikan dengan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik 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) Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Penyelenggara dan harus diumumkan secara luas kepada Masyarakat.
- (5) Penyelenggara berkewajiban mempedomani, menetapkan, menerapkan, dan mempublikasikan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

### Pasal 26



Komponen standar Pelayanan terdiri dari :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi :
  1. persyaratan yaitu adanya kejelasan baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan;
  2. sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh Penyelenggara
  3. jangka waktu pelayanan yaitu adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara;
  4. biaya/tarif yaitu 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;
  5. produk pelayanan yaitu adanya kejelasan mengenai hasil layanan yang diterima dan diberikan kepada Masyarakat;
  6. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas;
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
  1. dasar hukum yaitu adanya peraturan yang menjadi dasar diselenggarakannya Pelayanan Publik oleh Penyelenggara;
  2. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yaitu 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;
  3. kompetensi pelaksana yaitu adanya jaminan mengenai kemampuan Pelaksana dalam hal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya;
  4. pengawasan internal yaitu adanya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja Penyelenggara atau atasan langsung Penyelenggara;
  5. jumlah pelaksana yaitu adanya ketersediaan Pelaksana yang disesuaikan dengan beban kerja masing-masing;
  6. jaminan pelayanan yaitu adanya jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana tertuang dalam Kontrak Pelayanan;
  7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yaitu adanya komitmen dari Penyelenggara untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan Pelayanan publik;
  8. evaluasi kinerja pelaksana yaitu adanya sistem penilaian yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan Standar Pelayanan.

Bagian Kedua  
Prosedur Kerja

Pasal 27

- (1) Prosedur Kerja adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses pelayanan yang meliputi apa yang harus dilakukan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan prosedur kerja dengan memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Prosedur Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Ketiga  
Sistem Pengelolaan Dokumen

Pasal 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Sistem Pengelolaan Dokumen pelaksanaan pelayanan publik.
- (2) Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. Mekanisme Pengelolaan dokumen;
  - b. Petugas pengelola dokumen.
- (3) Penyusunan Sistem Pengelolaan Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Bagian Keempat  
Maklumat Pelayanan

Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Pernyataan yang dimuat 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 mudah diakses oleh Masyarakat.

Bagian Kelima  
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, perlu diselenggarakan sistem informasi pelayanan publik secara terpadu.
- (2) Sistem Informasi secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh Unit Pengelola Sistem Informasi yang diatur dengan Peraturan Bupati.
- (3) Sistem Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari penyelenggara
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem sistem informasi elektronik dan/atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil penyelenggara yang meliputi nama penanggung jawab, Pelaksana, organisasi Penyelenggara, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan poselektonik (email);
  - b. profil pelaksana yang meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-elektronik (email);
  - c. standar pelayanan yang berisi informasi lengkap yang menjelaskan secara rinci standar dari satu atau beberapa pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan yang berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan yang berisi informasi lengkap proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja yang 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.
- (5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 31

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

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

Pasal 32

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana mengelola dan bertanggungjawab memelihara dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan.
- (2) Penyelenggara dan Pelaksana memberikan laporan kepada penanggung jawab mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penanggung jawab melakukan analisis penyusunan daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik untuk dilakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 33

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

Pasal 34

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.

Pasal 35

- (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 (*short message 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.

#### Bagian Ketujuh Pelayanan Khusus

##### Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak dan/atau korban bencana.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sarana dan/atau prasarana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

##### Pasal 37

- (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.

#### Bagian Kedelapan Biaya/Tarif Pelayanan Publik

##### Pasal 38

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggungjawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Penentuan biaya/tarif penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan, dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

- (5) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
- (6) Penentuan biaya Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik yang menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- (7) Penentuan biaya Pelayanan Publik bagi penyelenggara pelayanan publik swasta sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### Pasal 39

- (1) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah harus ditetapkan dengan persetujuan DPRD, kecuali instansi yang sudah menerapkan sistem Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Biaya pelayanan publik yang diselenggarakan BUMD dan Swasta harus ditetapkan Pimpinan Penyelenggara pelayanan publik serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (3) Penyelenggara Pelayanan publik pada pemerintah daerah tidak diperbolehkan mengubah biaya pelayanan publik, selain yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini.
- (4) Perubahan biaya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BUMD dan Swasta wajib dipublikasikan kepada masyarakat selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari sebelum diberlakukan.

#### Pasal 40

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik dalam pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah.
- (3) Penyelenggara dilarang menggunakan alokasi anggaran bagi pelayanan publik untuk membiayai kegiatan di luar penyelenggaraan pelayanan publik.

### Bagian Kesembilan Uraian Tugas Pelaksana

#### Pasal 41

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan aturan mengenai uraian tugas pelaksana pelayanan publik.
- (2) Uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. tugas setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
  - b. ukuran kinerja dari pelaksana;
  - c. evaluasi kinerja dari pelaksana.

- (3) Penyusunan uraian tugas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kesepuluh  
Tata Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 42

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

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

Bagian Kesebelas  
Pedoman Etika Pelaksana dalam Pelayanan Publik

Pasal 43

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan pedoman mengenai etika pelaksana pelayanan publik.

- (2) Pedoman Etika pelaksana pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
  - a. Sikap dan perilaku setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
  - b. Mekanisme evaluasi sikap dan perilaku dari pelaksana.
- (3) Penyusunan pedoman etika pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Bagian Keduabelas  
Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pasal 44

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia.
- (2) Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) mencakup :
  - a. keahlian dan ketrampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
  - b. perencanaan pengembangan keahlian dan ketrampilan pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya.
- (3) Penyusunan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Ketigabelas  
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 45

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh :
  - a. atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi; dan
  - b. pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh:
  - a. masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. Ombudsman; dan
  - c. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Bagian Keempatbelas  
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 46



- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola pengaduan yang berasal dari masyarakat, rekomendasi Ombudsman, dan DPRD dalam batas waktu tertentu dan menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

#### Pasal 47

- (1) Penyelenggara wajib menyusun fungsi pengelola pengaduan, dan materi pengelolaan pengaduan, dan mekanisme pengelolaan pengaduan yang diatur lebih lanjut oleh Penyelenggara.
- (2) Fungsi Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari pengadu tentang terjadinya pelanggaran terhadap standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara;
  - b. memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut pengaduan; dan
  - c. menyarankan tindak lanjut kepada pimpinan penyelenggara sesuai peraturan perundang-undangan.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya 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.
- (4) Mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin pengaduan disalurkan kepada penyelenggara yang berwenang menangani;
  - b. pengaduan dapat dilaksanakan secara langsung (lisan) maupun secara tidak langsung (kotak pengaduan, surat, teknologi informasi seperti : telepon, faksimile, website, surat elektronik, media penyiaran, layanan pesan singkat, atau jejaring sosial dan sejenisnya);

- c. menyusun prosedur penerimaan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penyelenggara.

#### Pasal 48

- (1) Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi dan memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.
- (2) Pengelola pengaduan wajib mengarsipkan pengaduan dalam bentuk data elektronik (*softcopy*) untuk disimpan dalam *datbase* dan mempublikasikan jumlah dan status penyelesaian pengaduan kepada masyarakat.
- (3) Penyelenggara wajib melaporkan hasil pengelolaan pengaduan kepada Pembina untuk dievaluasi secara berkala.

#### Bagian Kelimabelas Penilaian Kinerja

#### Pasal 49

- (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.

#### Pasal 50

- (1) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1), dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi atas penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (3) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan sekurang-kurangnya dengan survei kepuasan masyarakat minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (4) Dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi unsur :
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. waktu penyelesaian;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
  - f. kompetensi pelaksana;
  - g. perilaku pelaksana;
  - h. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  - i. sarana dan prasarana;
- (5) Dalam melaksanakan survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melaksanakan secara mandiri (baik secara manual atau aplikasi) atau bekerjasama dengan lembaga lain apabila lebih dari 500 responden.

- (6) Penyelenggara wajib mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat dan melaporkan hasil survei kepada Pembina.

## BAB VI PERAN SERTA MASYARAKAT

### Pasal 51

- (1) Masyarakat dapat turut berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

## BAB VII PENYELESAIAN PENGADUAN

### Bagian Kesatu Pengaduan

### Pasal 52

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman, Pembina, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (3) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (4) 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 53

- (1) Pembina berwenang menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (2) Penanggung jawab menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (4) 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 54

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pengadu menerima layanan.
- (2) 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.
- (3) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

#### Pasal 55

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (2) 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.

#### Pasal 56

- (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 tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (2).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau Ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau Ombudsman.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

#### Pasal 57

- (1) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada penanggung jawab.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

### Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan

#### Pasal 58

- (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 59

- (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 60

- (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 61

- (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) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, Ombudsman dapat melakukan Mediasi, Konsiliasi, dan Ajudikasi khusus.
- (5) Ajudikasi 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.

### Bagian Ketiga

#### Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### Pasal 62

Dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara, masyarakat dapat menggugat Penyelenggara dan/atau Pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara.

#### Pasal 63

- (1) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, 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.

## BAB VIII PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

### Pasal 64

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

## BAB IX SANKSI

### Pasal 65

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar dalam Pasal 14 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 18 huruf h, dan Pasal 21 huruf e dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 16 ayat (3) huruf c dan huruf f, Pasal 18 huruf b dan huruf g, Pasal 20 huruf a, Pasal 21 huruf b dan huruf c, Pasal 36 ayat (3), Pasal 56 ayat (I), Pasal 58 ayat (I), Pasal 61 ayat (6), dan Pasal 50 ayat (9) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 46 ayat (1) dan ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf e, huruf f, huruf i, dan huruf j, Pasal 30 ayat (4) dan ayat (5), Pasal 32 ayat (I), Pasal 35 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 36 ayat (2), Pasal 46 ayat (2), Pasal 47 ayat (I), Pasal 55 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 56

- ayat (3), dan Pasal 61 ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (5) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
  - (6) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (I), Pasal 18 huruf c, huruf g, huruf k, huruf l, dan huruf o, Pasal 20 huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 21 huruf a dan huruf d, Pasal 25 ayat (2) dan ayat (5), Pasal 29, Pasal 35 ayat (5), Pasal 59 ayat (2), serta Pasal 61 ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
  - (7) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a, Pasal 25 ayat (1), dan Pasal 33, dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
  - (8) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) dan Pasal 60 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian tidak dengan hormat.
  - (9) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c yang melanggar ketentuan Pasal 18 huruf a, dan Pasal 33, dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
  - (10) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (10), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

#### Pasal 66

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1), Pasal 35 ayat (1) dan ayat (5), Pasal 36 ayat (1) dan ayat (3) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

#### Pasal 67

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (I), Pasal 35 ayat (1) dan ayat (5), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian negara dikenai denda.
- (2) Besaran denda ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan

#### Pasal 68

- (1) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65, Pasal 66, dan Pasal 67 dikenakan kepada pimpinan penyelenggara.

- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 52 ayat (4) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 69

Pimpinan penyelenggara dan/ atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65, Pasal 66, dan Pasal 67 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/ atau penyelenggara melakukan tindak pidana.

### BAB X KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 70

- (1) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan tingkat Daerah yang terkait dengan Pelayanan Publik wajib mendasarkan dan menyesuaikan pengaturannya dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini.
- (2) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan tingkat Daerah yang terkait dengan Pelayanan Publik dinyatakan tetap berlaku sepanjang belum diganti dan tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini sampai dengan ditetapkannya peraturan perundang-undangan penggantinya.

### BAB XI KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 71

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

BUPATI TEGAL,



UMI AZIZAH

Diundangkan di Slawi  
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TEGAL,

WIDODO JOKO MULYONO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TEGAL TAHUN 2019 NOMOR

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEGAL  
NOMOR       TAHUN  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

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 memiliki konsepsi 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 di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

Cukup jelas.

### Pasal 4

#### Huruf a

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

Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

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

Cukup jelas.

#### Pasal 6

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.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (4)

Laporan menjadi satu kesatuan dalam LKPJ dengan tembusan kepada Gubernur.

Pasal 10

Ayat (3)

Pimpinan lembaga adalah direktur/kepala, atau sebutan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

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 16

Ayat (1)

Pihak lain adalah pihak diluar instansi Pemerintah Daerah yang bekerjasama dengan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (2)

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

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Ayat (2)

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

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Ayat (1)

Alokasi anggaran pelayanan publik dari pemerintah daerah disesuaikan dengan anggaran yang tersedia, sedangkan alokasi anggaran pelayanan publik oleh swasta sesuai sumber penerimaan yang sah.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62



Cukup jelas.  
Pasal 63

Cukup jelas.  
Pasal 64

Cukup jelas.  
Pasal 65

Cukup jelas.  
Pasal 66

Cukup jelas.  
Pasal 67

Cukup jelas.  
Pasal 68

Cukup jelas.  
Pasal 69

Cukup jelas.  
Pasal 70

Cukup jelas.  
Pasal 71

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TEGAL TAHUN    NOMOR