



BUPATI REMBANG  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN DAERAH KABUPATEN REMBANG

NOMOR 12 TAHUN 2014

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI REMBANG,

Menimbang

- : a. bahwa untuk menciptakan terwujudnya pelayanan publik di daerah yang berkualitas harus mendasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik;
- b. bahwa untuk memenuhi hak dan kewajiban masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, diperlukan adanya suatu perlindungan dan kepastian secara jelas dan tegas;
- c. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik di daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Mengingat

- : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil, Political Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak sipil dan politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
8. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
10. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
11. 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);
12. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
13. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
14. 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);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207);

16. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
18. Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Rembang (Lembaran Daerah Kabupaten Rembang Tahun 2008 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Rembang Nomor 81);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rembang (Lembaran Daerah Kabupaten Rembang Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Rembang Nomor 90) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 1 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rembang (Lembaran Daerah Kabupaten Rembang Tahun 2012 Nomor 1);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 1 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Rembang Tahun 2005-2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Rembang Tahun 2010 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Rembang Nomor 98);

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

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

## BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik Daerah adalah Kabupaten Rembang;
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah;
3. Bupati adalah Bupati Rembang;
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Rembang;
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
6. Anggaran pendapatan dan belanja daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah anggaran pendapatan dan belanja daerah Kabupaten Rembang;
7. 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;
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut sebagai 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;

9. 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;
10. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut sebagai pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
11. Sistem pelayanan terpadu adalah sistem penyelenggaraan pelayanan administratif berupa perizinan dan/atau non perizinan yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan dilaksanakan melalui suatu proses pelayanan yang terintegrasi dalam satu tempat.
12. Warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
14. Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi dan pemerintahan.
15. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.
16. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas – tugas pemerintahan daerah.
17. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
18. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian 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 publik, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN, ASAS, RUANG LINGKUP DAN SIFAT

#### Bagian Kesatu Maksud dan tujuan

##### Pasal 2

Penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat sebagai penerima layanan dan penyelenggara pelayanan publik.

##### Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik di daerah bertujuan:

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di daerah;
- c. memenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal;
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku; dan
- e. mewujudkan kepastian dan ketertiban hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### Bagian Kedua Asas

##### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik di daerah berasaskan:

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

#### Bagian Ketiga Ruang Lingkup

##### Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan publik di daerah meliputi:

- a. pelayanan barang publik;

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

#### Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau 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.

#### Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi :

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/ 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 anggaran pendapatan dan belanja publik 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.

#### Pasal 8

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c meliputi :
  - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda; dan
  - b. tindakan administratif yang diselenggarakan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Bagian Keempat  
Sifat Pelayanan Publik

Pasal 9

- (1) Pelayanan seketika merupakan bentuk pelayanan kepada kebutuhan publik dalam hal-hal darurat.
- (2) Pelayanan singkat merupakan bentuk pelayanan terhadap kebutuhan publik yang harus diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya satu hari.
- (3) Pelayanan cepat merupakan bentuk pelayanan terhadap kebutuhan publik yang harus diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya lima belas hari kerja.

BAB III

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN  
PENATAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI DAERAH

Bagian Kesatu  
Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan  
Publik di Daerah

Pasal 10

- (1) Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, ditetapkan adanya pembina, penanggungjawab dan penyelenggara.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Bupati.
- (3) Pembina bertugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penyelenggara pelayanan publik di daerah. tambah penyelenggara.
- (4) Pembina wajib menyampaikan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD. Tambah Gubernur.
- (5) Hasil perkembangan kinerja pelayanan publik di daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (6) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik di daerah adalah sekretaris daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh pembina.
- (7) Penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik di daerah bertugas:
  - a. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja perangkat daerah;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap satuan kerja perangkat daerah; dan

- c. melaporkan kepada pembina atas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja perangkat daerah unit pelayanan publik.

#### Pasal 11

- (1) Kepala SKPD atau pejabat yang ditunjuk oleh pembina merupakan penyelenggara.
- (2) Penyelenggara bertugas:
  - a. menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
  - b. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD sesuai standar pelayanan;
  - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - d. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan SKPD yang bersangkutan kepada Pembina;
  - e. melakukan perubahan standar pelayanan publik sesuai dengan perkembangan masyarakat dan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

#### Pasal 12

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah yang mekanismenya diatur sesuai peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 13

- (1) Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik di daerah, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga  
Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
di Daerah

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan SKPD yang bersangkutan secara berskala 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 metode survei yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara wajib melakukan kajian metode survei kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang telah diberikan.
- (5) Kajian terhadap metode survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- (6) Kajian terhadap metode survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam waktu 1 (satu) tahun.
- (7) Kajian terhadap metode survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan oleh penyelenggara dan/atau dapat bekerjasama dengan perguruan tinggi atau pihak lain yang berkompeten.
- (8) Hasil kajian terhadap metode survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (6) disampaikan kepada pimpinan DPRD dan/atau komisi DPRD yang membidangi urusan pelayanan publik.
- (9) Pembiayaan kajian terhadap kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan ayat (5) bersumber pada APBD.

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib :
  - a. melakukan seleksi terhadap pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - c. memberikan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme seleksi, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keempat  
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 16

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Kerjasama 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, 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

Pasal 17

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
  - a. perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggungjawab 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*), 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) tidak menambah beban bagi masyarakat.

- (4) Selain kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik di daerah.
- (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

## BAB IV

### HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

#### Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara

##### Pasal 18

Penyelenggara berhak:

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

##### Pasal 19

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik;
- b. menyusun, menetapkan dan menerapkan serta mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik;
- h. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan pembina;
- l. memberikan konsultasi kepada masyarakat; dan
- m. memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bagian Kedua  
Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

Pasal 20

Pelaksana berkewajiban:

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

Pasal 21

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 22

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan publik;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan publik;
- 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;
- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara;

- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan
- j. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapya tentang sistem, tata cara dan prosedur dalam pelayanan publik.

#### Pasal 23

Masyarakat berkewajiban:

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

### BAB V

#### PRINSIP-PRINSIP

#### Pasal 24

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik di daerah:

- a. kesederhanaan prosedur;
- b. kejelasan;
- c. kepastian dan ketepatan waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggungjawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

### BAB VI

#### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH

##### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 25

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan di daerah.
- (2) Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait serta memberitahukan kepada komisi DPRD yang membidangi pelayanan publik.

- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan memperhatikan keberagaman.
- (4) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari unsur:
  - a. pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik; dan/ atau
  - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (5) Penetapan wakil masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (4) beserta jumlahnya, ditentukan oleh penyelenggara secara proporsional dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

## Bagian Kedua Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan

### Pasal 26

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 harus mempersiapkan rancangan standar pelayanan.
- (2) Dalam mempersiapkan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penyelenggara harus melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
  - a. membentuk tim;
  - b. mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini;
- (3) Dalam melakukan langkah-langkah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, penyelenggara harus memperhatikan hal-hal antara lain:
  - a. keanggotaan tim standar pelayanan;
  - b. tugas tim standar pelayanan;
- (4) Keanggotaan tim standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a terdiri dari:
  - a. Kepala Satuan Kerja Penyelenggara;
  - b. pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, termasuk perwakilan dari petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan (*front liner*).
- (5) Tim standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) anggotanya dipilih dan ditugaskan oleh pimpinan satuan kerja penyelenggara pelayanan dengan surat keputusan pimpinan penyelenggara.
- (6) Struktur keanggotaan tim standar pelayanan sekurang-kurangnya berjumlah 3 (tiga) orang yang terdiri dari Ketua, Sekretaris dan Anggota.
- (7) Tim standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b bertugas:
  - a. mengidentifikasi kapasitas dan karakteristik pengelolaan unit pelaksana pelayanan (UPP) serta hal-hal yang terkait dengan komponen Standar pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan;

- b. menyusun rancangan standar pelayanan setiap jenis pelayanan;
  - c. membahas rancangan standar pelayanan bersama dengan unsur perwakilan masyarakat dan pihak terkait;
  - d. mempublikasikan rancangan standar pelayanan yang telah disepakati kepada masyarakat umum, dan menyempurnakan rancangan standar pelayanan (bilamana terdapat masukan dari publik) disiapkan untuk kemudian ditetapkan oleh penyelenggara;
  - e. menyiapkan konsep maklumat pelayanan untuk ditetapkan oleh penyelenggara;
  - f. mempublikasikan maklumat pelayanan;
  - g. menyiapkan mekanisme monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan.
- (8) Untuk melakukan identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, penyelenggara harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- a. tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
  - b. jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
  - c. mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu;
  - d. sarana prasarana dan anggaran;
  - e. jumlah dan kompetensi SDM;
  - f. pengawasan internal;
  - g. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  - h. sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
  - i. aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar pelayanan.
- (9) Dalam mempersiapkan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melibatkan masyarakat dan/atau pihak terkait.
- (10) Ketentuan lebih lanjut mengenai identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang tidak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

### Bagian Ketiga Penyusunan Standar Pelayanan

#### Pasal 27

- (1) Penyelenggara dalam menyusun standar pelayanan wajib memperhatikan komponen standar pelayanan publik di daerah sekurang-kurangnya meliputi:
- a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - h. kompetensi pelaksana;
  - i. pengawasan internal;
  - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  - k. jumlah pelaksana;
  - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu
- 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;
  - 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;
  - 8) Evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Pelibatan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dalam menyusun standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan.
- (4) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing –masing penyelenggara pelayanan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai penjabaran komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang tidak terpisah dari Peraturan Daerah ini.

#### Bagian Keempat Penetapan Standar Pelayanan

##### Pasal 28

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah disusun oleh Tim Penyusun sebelum ditetapkan dilakukan pembahasan dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :
- a. pengikutsertaan masyarakat dalam pembahasan standar pelayanan;
  - b. penentuan wakil unsur masyarakat;
  - c. pembahasan standar pelayanan;
  - d. metode pembahasan rancangan standar pelayanan;
  - e. penetapan standar pelayanan; dan
  - f. penetapan maklumat pelayanan.

- (2) Kegiatan pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam forum pembahasan rancangan standar pelayanan, sekurang-kurangnya dilakukan 2 (dua) kali, yaitu pada tahapan pembahasan rancangan standar pelayanan dan setelah standar pelayanan selesai disusun dan ditetapkan, kemudian dilanjutkan mendiskusikan proses penyusunan maklumat pelayanan.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk menyalurkan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat, kondisi lingkungan, serta mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.
- (4) Penyaluran kemampuan penyelenggaraan pelayanan dengan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:
  - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
  - b. pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
  - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (5) Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan standar pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.
- (6) Penentuan unsur wakil masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :
  - a. harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan;
  - b. harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha;
  - c. memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan;
  - d. memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
  - e. dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan, dan kriteria lainnya sesuai kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pada instansi/unit pelayanan yang bersangkutan.
- (7) Dalam membahas standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, penyelenggara melakukan langkah-langkah sebagai berikut :
  - a. persiapan membentuk forum pembahasan;
  - b. menetapkan calon anggota forum pembahasan rancangan standar pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait;
  - c. penentuan jumlah peserta Forum pembahasan standar pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait, sesuai kebutuhan keterwakilan dan keterkaitan dengan jenis pelayanan yang akan dibahas standar pelayanannya, atau sebaiknya jumlah tidak lebih dari 5 (lima) orang;

- d. proses pembahasan rancangan standar pelayanan harus dilakukan sampai diperoleh kesepakatan antara penyelenggara layanan dengan pihak terkait yang terlibat dalam diskusi pembahasan;
  - e. pembahasan diupayakan dilakukan paling banyak 3 (tiga) kali untuk kemudian diambil kesepakatan melalui musyawarah dan mufakat;
  - f. hasil pembahasan rancangan standar pelayanan harus dibuat atau dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan Standar pelayanan, dengan dilampiri daftar peserta rapat, sebagai bukti telah dilakukan diskusi dengan mengikutsertakan masyarakat.
- (8) Dalam melakukan pembahasan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d penyelenggara menggunakan metode sebagai berikut :
- a. Rapat bersama;
  - b. *Focus Group Discussion (FGD)*;
  - c. *Public Hearing*.
- (9) Dalam menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e penyelenggara memperhatikan hal – hal sebagai berikut:
- a. menyiapkan konsep Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan, dan dilampirkan rancangan standar pelayanan yang telah diperbaiki;
  - b. konsep surat keputusan terlebih dahulu diparaf oleh seluruh anggota Tim Standar Pelayanan sebelum ditandatangani oleh pimpinan penyelenggara;
  - c. pimpinan penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep surat keputusan tentang standar pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan dimaksud.
- (10) Dalam melakukan penetapan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f penyelenggara memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- a. menyusun pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. menyusun pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus
  - c. menyusun pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
  - d. maklumat pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan;

Bagian Kelima  
Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 29

- (1) Dalam menerapkan standar pelayanan, penyelenggara harus melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
- a. sosialisasi dan internalisasi standar pelayanan;

- b. penyusunan dan pelaksanaan rencana aksi;
  - c. monitoring dan evaluasi penerapan standar pelayanan.
- (2) Kegiatan sosialisasi dan internalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, penyelenggara harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- a. sosialisasi;
  - b. internalisasi
- (3) Kegiatan penyusunan dan pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, penyelenggara harus memperhatikan hal – hal sebagai berikut:
- a. pelatihan bagi pelaksana;
  - b. pengangkatan, pengisian, penyesuaian pelaksana;
  - c. pengadaan dan penataan sarana dan prasarana;
  - d. penyesuaian surat keputusan atau peraturan, misalnya terkait biaya dan prosedur;
  - e. penyesuaian tugas pelaksana;
  - f. penyesuaian kebutuhan anggaran;
  - g. lain-lain sesuai kebutuhan.
- (4) Kegiatan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, penyelenggara harus melakukan hal-hal sebagai berikut:
- a. monitoring;
  - b. evaluasi.

Bagian Keenam  
Sistem Informasi Pelayanan Publik di Daerah

Pasal 30

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di daerah perlu diadakan sistem informasi.
- (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 dan 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.

### Pasal 31

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

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

### Pasal 32

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

### 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

- (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) tidak menghentikan 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 penanggungjawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa

nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service (sms)*), laman (*website*), pos-le (*e-mail*), dan kotak pengaduan.

- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

#### Bagian Kedelapan Pelayanan Khusus

##### Pasal 35

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan menurut peraturan perundang – undangan yang berlaku.

##### Pasal 36

- (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.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

#### Bagian Kesembilan Biaya/Tarif Pelayanan Publik

##### Pasal 37

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

- (4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (5) Besarnya biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dalam peraturan daerah tersendiri.

#### Pasal 38

- (1) Penyelenggara berhak mendapat 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 di daerah.

#### Pasal 39

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

### Bagian Kesepuluh Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

#### Pasal 40

Pelaksana 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 serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;

- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Kesebelas  
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
di Daerah

Pasal 41

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawasan eksternal.
- (2) Pengawas internal penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengawas oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh:
  - a. pengawasan oleh masyarakat berupa pelaporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh *Ombudsman* sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  - c. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Keduabelas  
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 42

- (1) Penyelenggara berkewajiban :
  - a menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
  - b mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi *Ombudsman* dan DPRD;
  - c menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2);
  - d mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan;
  - e menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut oleh penyelenggara.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) 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 penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Ketigabelas  
Penilaian Kinerja

Pasal 43

- (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.

BAB VII

PENGIKUTSERTAAN MASYARAKAT

Pasal 44

- (1) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan kebijakan, standar pelayanan pengawasan, evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada penyelenggara dan atasan langsung penyelenggara serta pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan informasi terhadap masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan.
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diwujudkan dalam bentuk:
  - a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan;
  - b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
  - c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.
- (5) Pengikutsertaan masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja penyelenggara yang dapat dilakukan secara swadaya masyarakat.

- (6) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada prinsip sebagai berikut:
  - a. terkait langsung dengan masyarakat pengguna pelayanan;
  - b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
  - c. mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman masyarakat.
- (7) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap pelayanan publik.
- (8) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik, yang pembentukannya berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan.

## BAB VIII

### PENYELESAIAN PENGADUAN

#### Bagian Kesatu Pengaduan

#### Pasal 45

- (1) Masyarakat berhak mengajukan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, *Ombudsmen* 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 46

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/ atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 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 47

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil dan immateriil yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengaduan dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

#### Pasal 48

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

#### Pasal 49

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
  - a. identitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak diterima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

## Pasal 50

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dan huruf b, Pasal 7 huruf a dan huruf b, serta Pasal 8 ayat (2) huruf a ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.
- (3) Pengaduan terhadap penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, Pasal 7 huruf c, dan Pasal 8 ayat (2) huruf b ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

## Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan

### Pasal 51

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

### Pasal 52

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

### Pasal 53

- (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 54

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

#### Bagian Ketiga Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah

#### Pasal 55

Masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau pelaksana melalui peradilan tata usaha negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang Tata Usaha Negara.

#### Pasal 56

- (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 penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 57

- (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 penyelenggara.

## BAB IX

### SANKSI ADMINISTRATIF

#### Bagian Kesatu Sanksi Teguran Tertulis

##### Pasal 58

Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1), Pasal 19 huruf g, dan Pasal 21 huruf e dikenai sanksi teguran tertulis.

#### Bagian Kedua Sanksi Pembebasan dan Pemberhentian dari Jabatan

##### Pasal 59

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 17 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 19 huruf e dan huruf f, Pasal 20 huruf a, Pasal 21 huruf b dan huruf c, Pasal 32 ayat (2), Pasal 34 ayat (2), Pasal 49 ayat (1), Pasal 51 ayat (1), Pasal 52 ayat (1), dan Pasal 54 ayat (5) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1), Pasal 19 huruf a, huruf b, huruf e, huruf j, huruf k, dan huruf i, Pasal 20 huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, Pasal 21 huruf a dan huruf d, Pasal, Pasal 33, Pasal 34 ayat (1) Pasal 33 ayat (4), Pasal 52 ayat (2), Pasal 53 ayat (1) serta Pasal 54 ayat (1) dan ayat (4), dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

#### Bagian Ketiga Sanksi Penurunan Gaji dan Pangkat

##### Pasal 60

Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i, Pasal 32 ayat (1), Pasal 35 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 36 ayat (1), dan Pasal 56 ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

#### Bagian Keempat Sanksi Pembekuan dan Pencabutan Ijin

##### Pasal 61

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c dan Pasal 7 huruf c yang melanggar ketentuan Pasal 19 huruf a, Pasal 33 dikenai

sanksi pembekuan misi dan/atau ijin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

- (2) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan ijin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

#### Bagian Kelima Sanksi Denda

##### Pasal 62

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

#### Bagian Keenam Sanksi Pidana

##### Pasal 63

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) dan Pasal 35 ayat (1), 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.

#### Bagian Ketujuh Ketentuan Sanksi

##### Pasal 64

- (1) Sanksi bagi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58, Pasal 59, Pasal 60, Pasal 61, Pasal 62 dan Pasal 63 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 dimaksud dalam Pasal 45 ayat (3) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 65

Pimpinan penyelenggara dan/atau pelaksana yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58, Pasal 59, Pasal 60, Pasal 61, Pasal 62 dan Pasal 63 dapat dilanjutkan pemrosesan perkara ke lembaga peradilan umum apabila penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dan/atau penyelenggara melakukan tindak pidana.

## BAB X

### KETENTUAN PENUTUP

## Pasal 66

- (1) Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.
- (2) Peraturan Bupati sebagai tindak lanjut pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus sudah ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.
- (3) Hal-hal yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Rembang harus sudah disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini paling lambat 2 (dua) tahun sejak tanggal ditetapkan.

## Pasal 67

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Rembang  
pada tanggal 31 Desember 2014

Plt.BUPATI REMBANG  
WAKIL BUPATI

ttd

H.ABDUL HAFIDZ

Diundangkan di Rembang  
pada tanggal 31 Desember 2014

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN REMBANG

ttd

HAMZAH FATONI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN REMBANG TAHUN 2014 NOMOR 12

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN REMBANG, PROVINSI  
JAWA TENGAH : ( 322/2014)

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN REMBANG  
NOMOR 12 TAHUN 2014

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah masih dihadapkan pada banyak permasalahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan dan kepastian hukum bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik, diperlukan sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengaturan pelayanan publik bertujuan untuk memberi kejelasan dan pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Rembang.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Istilah-istilah yang dirumuskan dalam Pasal ini dimaksudkan agar terdapat keseragaman pengertian atas isi Peraturan Daerah ini, sehingga dapat menghindari kesalahpahaman dalam penafsirannya.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Huruf a

Pemberian pelayanan publik tidak boleh menyimpang dari peraturan perundang-undangan.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

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 publik.

Huruf e

Pelaksana pelayanan publik harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

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

Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

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

Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan publik 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 publik.

Huruf l

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

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Yang dimaksud dengan "pengadaan" dalam ketentuan ini adalah penyediaan (*providing*) barang publik sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf c.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "tindakan administratif oleh instansi non pemerintah" dalam ketentuan ini adalah pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh badan hukum lainnya.

Pasal 9

Ayat (1)

Jenis pelayanan seketika dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan mobil pemadam kebakaran, PPPK dan pelayanan publik lainnya yang bersifat darurat.

Ayat (2)

Jenis pelayanan singkat dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain; ijin rekomendasi penelitian; jasa pariwisata; bursa kerja online; konsultasi program jamkes bagi masyarakat miskin; pengajuan kendaraan bermotor; jasa tambat; parkir tepi jalan; tempat khusus parkir; pelayanan untuk penumpang, kendaraan penumpang umum, dan bus umum; surat keterangan pendaftaran penduduk sementara; pelayanan surat keterangan pindah penduduk antar kabupaten; pelayanan KB; melegalisasi proposal; bantuan kesejahteraan bagi guru; ijin keramaian; KTP/KK; imunisasi; laborat; rontgen; kir kesehatan; visum dan jenis pelayanan publik lainnya yang harus diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya satu hari.

Ayat (3)

Jenis pelayanan cepat dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain ijin gangguan; ijin mendirikan bangunan; ijin lokasi; ijin perubahan penggunaan tanah pertanian ke non pertanian; ijin pemanfaatan kekayaan daerah; ijin usaha produksi; ijin usaha perdagangan; tanda daftar perusahaan; ijin pemasangan reklame; ijin usaha pariwisata; ijin usaha angkutan; ijin operasional usaha pemberantasan hama; ijin pemakaman; perijinan tanah irigasi; ijin usaha obat tradisional; ijin apotek; ijin penyaluran alat kesehatan; ijin sub penyalur alat kesehatan; ijin perdagangan besar farmasi; ijin laboratorium; ijin optikal; ijin klinik rawat inap; ijin balai pengobatan; ijin tenaga bidan;

ijin rumah sakit; penerbitan SIK-AA; penerbitan SIP Dokter Umum; penerbitan SIP Dokter Spesialis; surat ijin praktek fisioterapi; ijin kerja apoteker; perijinan PMA/PMDN; sedot/kuras WC; pengambilan sampah; wajib lapor ketenagakerjaan; sertifikasi laik hygiene sanitasi depot air minum; rekomendasi ijin penggunaan pestisida terbatas; sertifikasi laik hygiene sanitasi jasa boga; surat keterangan laik sehat hotel; surat keterangan laik sehat kolam renang dan pemandian umum; sertifikasi produksi pangan industri rumah tangga; laboratorium; akta kelahiran; akta perkawinan; akta kematian; akta perceraian; akta pengakuan; akta pengangkatan anak; perubahan data akta catatan sipil; analisis mengenai dampak lingkungan hidup; upaya pengelolaan lingkungan dan upaya pemantauan lingkungan; surat pernyataan pengelolaan lingkungan; pindah penduduk; PPAT; rawat inap, dan jenis pelayanan publik lainnya yang harus diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya lima belas hari kerja.

Yang dimaksud penyelesaian pelayanan cepat selambat-lambatnya lima belas hari kerja adalah terhitung sejak dokumen masuk dinyatakan lengkap.

#### Pasal 10

Cukup jelas.

#### Pasal 11

Cukup jelas.

#### Pasal 12

Cukup jelas.

#### Pasal 13

##### Ayat (1)

Sistem layanan 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.

##### Ayat (2)

Cukup jelas.

#### Pasal 14

##### 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.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Ayat (5)  
Cukup jelas.

Ayat (6)  
Cukup jelas.

Ayat (7)  
Cukup jelas.

Ayat (8)  
Cukup jelas.

Ayat (9)  
Cukup jelas.

Pasal 15  
Cukup jelas

Pasal 16

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)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Pasal 17

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, sertifikat tanah, dan pelayanan perijinan lainnya. Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang disertai atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan. Pengertian kerjasama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi

penyelenggara, misalnya pengelolaan parkir dan air minum yang diserahkan kepada swasta.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

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

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Kerjasama tertentu merupakan kerjasama yang tidak melalui prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b yang bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat pemilihan umum.

Ayat (5)

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

### Huruf a

Yang dimaksud dengan "kesederhanaan prosedur" adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

### Huruf b

Yang dimaksud dengan "kejelasan" adalah memberikan pelayanan publik dengan jelas sekurang-kurangnya meliputi rincian biaya, tata cara pembayaran, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik dan waktu penyelesaian.

### Huruf c

Yang dimaksud dengan "kepastian dan ketepatan waktu" adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### Huruf d

Yang dimaksud dengan "akurasi" adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

### Huruf e

Yang dimaksud dengan "keamanan" adalah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

### Huruf f

Yang dimaksud dengan "tanggungjawab" adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### Huruf g

Yang dimaksud dengan "kelengkapan sarana dan prasarana" adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung telekomunikasi dan informatika.

### Huruf h

Yang dimaksud dengan "kemudahan akses" adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi.

### Huruf i

Yang dimaksud dengan "kedisiplinan, kesopanan dan keramahan" adalah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

### Huruf j

Yang dimaksud dengan "kenyamanan" adalah Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang

nyaman, bersih, rapi, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet tempat ibadah dan lain-lain.

#### Pasal 25

##### Ayat (1)

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.

##### Ayat (3)

Cukup jelas.

##### Ayat (4)

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

##### Ayat (5)

Cukup jelas

#### Pasal 26

Cukup jelas

#### Pasal 27

##### Ayat (1)

###### Huruf a

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

###### Huruf b

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

###### Huruf c

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

###### Huruf d

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

###### Huruf e

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

###### Huruf f

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

###### Huruf g

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

Huruf h

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

Huruf i

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

Huruf j

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Huruf l

Cukup jelas

Huruf m

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

Huruf n

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

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (7)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Ayat (8)

Huruf a

Forum pertemuan yang diadakan untuk membahas, mendiskusikan atau mengklarifikasi rumusan rancangan standar pelayanan

Huruf b

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan standar pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang di bahas.

Huruf c

Dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Ayat (9)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (10)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

## Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Sosialisasi dilakukan kepada pihak internal dan eksternal. Hal pertama yang harus dilakukan adalah mensosialisasikan standar pelayanan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan, khususnya semua pelaksana pelayanan agar menyadari adanya perubahan dalam cara memberikan pelayanan.

Sosialisasi secara eksternal juga perlu dilakukan kepada pihak-pihak diluar penyelenggara, misalnya masyarakat pengguna, LSM, mass media, legislatif, *ombudsman* yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.

Proses sosialisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi- fungsi humas, media massa, dan forum warga yang memiliki kepentingan yang sama sesuai jangkauan pelayanan. Instrumen sosialisasi yang dapat membantu adalah melalui pemuatan Standar pelayanan yang akan diberlakukan dalam majalah organisasi; pengumuman dalam rapat formal; pada papan pengumuman; surat kabar dan radio/televisi lokal.

Huruf b

Internalisasi ini dilakukan untuk memberikan pemahaman dan penguasaan untuk mengimplementasikan standar pelayanan kepada seluruh jajaran organisasi. Sasaran internalisasi tersebut adalah agar Penyelenggara siap memberlakukan standar pelayanan baru yang harus dipahami, dipatuhi, dan diterapkan oleh setiap pelaksana.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Monitoring penerapan standar pelayanan adalah suatu proses penilaian apakah penyelenggaraan pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

yang ditetapkan.

Huruf b

Evaluasi standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Huruf a

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

Huruf b

Profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (*email*).

Huruf c

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

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

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

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

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.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup Jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

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.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 36

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.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 37

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

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

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup Jelas.

Pasal 41

Cukup Jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

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.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Ayat (1)

Cukup jelas.

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 49

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

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

Pasal 50

Ayat (1)

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

Atasan pelaksana sebagaimana dimaksud dalam ayat ini juga berlaku untuk korporasi.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas.

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 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-

Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian atau anggota kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Penyelenggara dalam bentuk korporasi, diberlakukan peraturan di lingkungan korporasi yang bersangkutan.

#### Pasal 52

##### 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 merespon 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 53

Cukup jelas.

#### Pasal 54

##### Ayat (1)

Cukup jelas.

##### Ayat (2)

Cukup jelas.

##### Ayat (3)

Cukup jelas.

##### Ayat (4)

Cukup jelas.

##### Ayat (5)

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

##### Ayat (6)

Dalam peraturan daerah ini, antara lain diatur mengenai kewajiban penyelenggara menembayar ganti rugi yang baru dapat dibayarkan oleh pimpinan penyelenggara setelah nilai

kerugian dimaksud dapat dibuktikan besarnya oleh pengadu dan diterima oleh penyelenggara. Dengan dibayarkannya ganti rugi, aduan dinyatakan selesai.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Ayat (1)

Masyarakat yang melaporkan adalah masyarakat yang mengalami atau mengetahui tindak pidana yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ayat (2)

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

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 65

Cukup jelas.

Pasal 66

Cukup jelas.

Pasal 67

Cukup jelas.

LAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN REMBANG NOMOR

LAMPIRAN I : PERATURAN DAERAH KABUPATEN REMBANG  
NOMOR       TAHUN 2014  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

IDENTIFIKASI KONDISI PENYELENGGARAAN PELAYANAN

Identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini atau yang sedang berjalan bertujuan untuk mengenali, mendata, dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/ kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan komponen standar pelayanan yang akan disusun dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan dengan cara observasi yang mencakup mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktik kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.

Hasil dari identifikasi menjadi bahan analisis dan pertimbangan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan publik di daerah.

Hal-hal yang perlu diidentifikasi dalam proses penyusunan standar pelayanan publik di daerah, meliputi:

- a. tugas, fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan;
- b. jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
- c. mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu;
- d. sarana prasarana dan anggaran;
- e. jumlah dan kompetensi SDM;
- f. pengawasan internal;
- g. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- h. sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
- i. aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan

Untuk memudahkan proses dalam identifikasi, perlu dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan alat bantu sebagai berikut:

- a. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan.

Proses identifikasi ini dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan, antara lain:

- 1) Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan;
- 2) apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh organisasi (unit/satuan kerja pelayanan);
- 3) Bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi, dan kewenangan dari kelembagaan satuan kerja (satker) pelayanan yang ada saat ini;
- 4) Instansi/Unit/Satker mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun Standar pelayanannya;
- 5) Peraturan/ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.

b. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat, dan Pihak Terkait.

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan standar pelayanan publik di daerah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan pada unit/ satker pelayanan. Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan organisasi unit/satker pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh unit/instansi yang bersangkutan.

*Contoh:* Pada unit/satker puskesmas atau rumah sakit, terdapat berbagai jenis pelayanan seperti: pelayanan klinik gigi, pelayanan klinik umum, pelayanan klinik bersalin, klinik penyakit dalam, pelayanan instalasi/apotik farmasi dan lain-lain masing-masing harus disusun standar pelayanannya.

Pada unit/satker PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), di dalamnya terdapat aneka jenis pelayanan, maka masing-masing jenis pelayanan harus disusun standar pelayanannya. Selanjutnya untuk memudahkan proses identifikasi aspek jenis pelayanan dan masyarakat, dapat dipandu dengan menjawab pertanyaan, antara lain:

- 1) apa produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain sesuai tugas fungsi;
- 2) apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- 3) siapa pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan dari hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
- 4) apa atau siapa pengguna layanan: masyarakat umum, instansi lain, atau internal;
- 5) siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.

Proses identifikasi pada tahap ini sekaligus dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi apa dan siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.

c. Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu.

Untuk mengidentifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelenggaraan pelayanan pada saat ini, dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisi prosedur persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang telah diberlakukan saat ini.

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktivitasnya, dan urutan/langkah kegiatan pelayanannya, dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, diproses menurut urutan prosedur layanan sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja/simpul yang terlibat menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan tersebut. Juga dicatat bagaimana peran masing-masing pelaksana/petugas melakukan pekerjaan apa dalam proses penyelesaian pelayanan tersebut dan memerlukan waktu berapa menit/jam.

Mekanisme atau urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan

alir (*flowchart*), sehingga dapat jelas dan mudah dikenali alur pekerjaan.

d. Identifikasi Sarana, Prasarana, dan Anggaran

Tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana serta dukungan anggaran yang digunakan Unit/Satker/Instansi dalam tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan. Berapa jumlah anggaran belanja/biaya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada semua produk layanan dalam tahun anggaran yang lalu dan tahun yang bersangkutan.

e. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

Kegiatan identifikasi SDM aparatur pelayanan, meliputi kegiatan untuk mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, sekurang-kurangnya mendata: jumlah pelaksana, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing.

f. Identifikasi Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit/satker. Apakah pada unit/satker Penyelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/ fungsional).

g. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran dan masukan pada unit/satker untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM.

h. Identifikasi Sistem Jaminan Pelayanan dan Jaminan Keamanan

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak unit penyelenggara untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan.

Perlu dicermati dan diteliti apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, diciptakan, yang terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan risiko bahaya, misalnya menciptakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan.

Bentuk penciptaan sarana/fasilitas tersebut perlu diteliti dan diidentifikasi, termasuk, apakah sudah didukung standar teknis yang menjamin keamanan maupun keselamatan pengguna layanan.

- i. Identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan

Apabila masih terdapat aspek-aspek lain yang belum termasuk diidentifikasi dalam komponen di atas, namun pada kenyataannya ditemukan fakta bahwa ada unsur-unsur baik dalam bentuk fasilitas, sarana, sistem, maupun simbol-simbol yang dapat memberikan kontribusi menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan maka dapat menambahkan komponen lain yang dibutuhkan.

Plt. BUPATI REMBANG  
WAKIL BUPATI

ttd

H.ABDUL HAFIDZ

LAMPIRAN II : PERATURAN DAERAH KABUPATEN REMBANG  
NOMOR 12 TAHUN 2014  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Penyusunan materi dari tiap komponen standar pelayanan pelayanan publik di daerah, disamping mendasarkan hasil identifikasi dan analisis dari kondisi riil mengenai unsur dan fungsi manajemen tersebut, juga perlu memperhatikan perkembangan kemajuan teknologi, tuntutan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dan prospek kemampuan Penyelenggara kedepan, selanjutnya dilakukan perumusannya sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada. Selain itu perlu memperhatikan apabila terdapat perkembangan kebijakan atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang baru, yang dijadikan dasar hukum dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan, termasuk dasar hukum dari jenis atau produk pelayanan yang dihasilkan, dasar hukum pemungutan biaya pelayanan.

Sebagai penuntun dalam perumusan dapat dibantu dengan mencermati data/informasi pada lembar-lembar kerja yang mengandung informasi mengenai dasar hukum.

2. Persyaratan

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Perumusan persyaratan pelayanan perlu dibantu dengan mengidentifikasi melalui cara melihat dasar hukum atau kebijakan/ketentuan dari tiap aktivitas jenis pelayanan, sehingga kemudian dalam proses pelayanan dapat ditentukan keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Dalam merumuskan persyaratan, agar memperhatikan prinsip

kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi, dan akuntabilitas, artinya persyaratan harus mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

### 3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Analisis proses dan prosedur ini harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut.

Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan SOP (*Standard Operating Procedures*).

Dalam merumuskan komponen mekanisme dan prosedur, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, dan akuntabilitas, artinya langkah pelaksanaannya harus mudah dijalankan, tahapan/hierarkinya dipadatkan, diupayakan tidak banyak simpul/meja, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran maupun kepastiannya.

Untuk memberikan kejelasan alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut, agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (*flowchart*).

### 4. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk menyusun komponen waktu, langkah pertama perlu menghitung dan menganalisis waktu yang digunakan dalam melayani setiap jenis pelayanan. Caranya dengan menghitung waktu riil yang digunakan (bukan memprediksi) pada setiap tahap pekerjaan layanan, kemudian keseluruhan proses tahapan dalam prosedur tersebut dijumlahkan.

Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan dan dilakukan sejalan dengan rumusan komponen mekanisme, prosedur ataupun persyaratan yang dilalui dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Selanjutnya perlu mempertimbangkan adanya kemampuan internal diantaranya: sarana, peralatan, fasilitas, dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas yakni dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, kedisiplinan,

tanggungjawab serta pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini, dan harapan masyarakat.

Bila perlu dapat dilakukan uji coba secara parsial bersamaan dengan uji coba komponen prosedur, sehingga kemudian dapat ditentukan waktu yang ideal. Dengan mengetahui analisis waktu yang dibutuhkan untuk setiap aktivitas pada setiap simpul yang dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan, maka akan dapat ditentukan jumlah waktu yang diperlukan untuk melayani satu jenis pelayanan, sejak awal pemohon/masyarakat memasukkan permohonan kepada petugas pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai dilakukan.

#### 5. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses perumusan komponen biaya/tarif, langkah pertama perlu memperhatikan apabila biaya pelayanan tersebut sudah diatur dalam ketentuan (Peraturan Pemerintah mengenai PNBPN atau Perda mengenai retribusi/pungutan daerah) atas jenis pelayanan tersebut, maka ketentuan biaya tersebut tetap berlaku.

Untuk selanjutnya dapat merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan untuk usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada.

Dalam merumuskan biaya/tarif pelayanan perlu mempertimbangkan, diantaranya kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi, dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.

#### 6. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Dalam menyusun komponen produk pelayanan, menyebutkan berupa apa saja wujud atau bentuk yang dihasilkan dan diberikan kepada masyarakat, selanjutnya menyebutkan bagaimana standar kualitas, ukuran, atau spesifikasi dari produk layanan yang diberikan,

misalnya: produk berupa dokumen/sertifikat dengan kertas A4, 80 gram, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

Produk pelayanan harus dapat dijamin kualitasnya, yang meliputi:

- a. kepastian hukum, diproses sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku;
- b. keamanan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan tanpa ada kesalahan pembuatan data, salah tulis;
- c. keselamatan, layanan barang/jasa/administrasi yang diberikan bagi penggunaannya dijamin bahan/materialnya baik dan tidak rusak.

Rumusan yang dituangkan dalam standar pelayanan ialah pernyataan bahwa produk pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang ditentukan oleh penyelenggara.

#### 7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Sarana pelayanan dapat berbentuk berbagai fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan, antara lain: meja, kursi, *filling cabinet*, almari, brankas, rak buku, mesin ketik, mesin hitung, alat tulis kantor, formulir, papan tulis, fasilitas pengolahan data, penyimpanan data (*database*), peralatan kontrol/monitoring, komputer, fasilitas telekomunikasi: pesawat telepon, *faximile*, kendaraan dan lainnya.

Sedangkan prasarana dapat berupa berbagai fasilitas atau yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal, antara lain: berupa instalasi listrik, telpon, air, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang sistem kontrol, laboratorium, gudang, ruang tunggu tamu, ruang/halaman parkir dan lain-lainnya yang digunakan langsung atau menunjang dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Untuk menyusun kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, perlu mengidentifikasi dan membuat analisis kebutuhannya, dengan memperhatikan karakteristik aktivitas pada setiap jenis layanan, yang disinkronkan dengan sifat atau model sistem mekanisme, prosedur serta kebutuhan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

#### 8. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan

pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Dalam uraian komponen ini pada standar pelayanan perlu diberikan gambaran mengenai kapasitas berapa jumlah dukungan pelaksana/petugas yang ditempatkan sesuai bidang tugasnya, dan uraian kualifikasi pendidikan dan kompetensinya.

Perlu dilakukan analisis yang cermat terhadap kebutuhan kompetensi pelaksana pegawai/pejabat yang ada untuk diatur penempatannya pada tugas yang sesuai dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengantisipasi tuntutan kualitas pelayanan yang terus berkembang, penyelenggara perlu memberikan kesempatan kepada pelaksana pejabat/pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti pendidikan/pelatihan sesuai keahlian/keterampilan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan.

#### 9. Pengawasan Internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/ penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

Pelaksanaan pengawasan dapat dilakukan, baik oleh atasan langsung dan/atau oleh pejabat/petugas pada UPP yang ditunjuk melaksanakan pengawasan secara fungsional, maupun oleh aparat pengawasan fungsional. Pejabat/ petugas yang bertanggung jawab dalam pengawasan tersebut perlu ditetapkan dan dicantumkan dalam standar pelayanan

#### 10. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara

pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran/usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Masukan masyarakat penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan ke depan.

Untuk itu penyelenggara harus menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, dan menunjuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti secara tepat. Perlu dikenali faktor-faktor penyebab timbulnya pengaduan/keluhan masyarakat, antara lain: lemahnya komunikasi, kurang terbukanya informasi, lemahnya sistem pencatatan dan dokumentasi, pelayanan yang kurang memberikan kemudahan bagi kepentingan atau kebutuhan masyarakat, kurang konsisten petugas dalam menjalankan tugas pekerjaan pelayanan dengan penerapan Standar pelayanan, dan lainnya.

Dalam pengelolaan pengaduan perlu disiapkan tatacara penanganan atau SOP-nya, disiapkan sarana pengaduan yang mudah dimanfaatkan masyarakat, seperti: kotak pengaduan, tunjuk petugas atau bentuk unit pengaduan, menyiapkan SMS *Gateway* atau *Email*, dan perlengkapan lain yang memadai. Nama/judul model atau bentuk dan tata cara pengelolaan pengaduan tersebut dicantumkan pada format standar pelayanan.

#### 11. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

Menggambarkan berapa besar jumlah petugas/pegawai yang berfungsi sebagai pelaksana dan bertanggung jawab dalam menangani pekerjaan pelayanan sesuai struktur, jabatan, tugas, dan kewenangan yang ditentukan pada instansi/UPP. Jumlah pelaksana terkait dengan informasi komponen kompetensi pelaksana. Dalam standar pelayanan harus dicantumkan jumlah pelaksana tersebut, yang dilengkapi dengan dukungan kualifikasi dan kompetensi yang memadai sesuai bidang tugas dan beban kerja di bidang pelayanan yang bersangkutan.

#### 12. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas

manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan (aturan main) yang berorientasi untuk melaksanakan standar pelayanan secara konsisten, misal membuat tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis standar pelayanan. Cantumkan nama/judul tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam format standar pelayanan, dan secara nyata juga harus dilaksanakan.

#### 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

Untuk mengimplementasi komitmen tersebut, cara yang sama dengan komponen jaminan pelayanan, yaitu perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan, ketentuan (aturan main) atau tindakan program kegiatan yang berorientasi untuk menjaga keamanan dan keselamatan dalam memproses atau memproduksi/menyediakan layanan barang/jasa dan administratif sesuai dengan komponen standar pelayanan. Di samping itu perlu mengacu “standar teknis” untuk memberikan jaminan keamanan ataupun keselamatan atas penyelenggaraan pelayanan.

#### 14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Upaya evaluasi dilakukan oleh penyelenggara harus secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur keberhasilan dan/atau mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan.

Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Sebagai hasil analisis dan penyusunan terhadap masing-masing komponen standar pelayanan tersebut diatas, selanjutnya akan dituangkan dalam satu format rancangan standar pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan. Apabila pada unit/satker pelayanan, yang bertugas menyelenggarakan

pelayanan mencakup beberapa jenis layanan, dan bila terdapat komponen Standar pelayanan yang sama, maka format penyusunan komponen dapat dipadukan, dan bagian komponen yang tidak sama, harus tetap diuraikan dan dicantumkan dalam format standar pelayanan. Demikian pula apabila terdapat komponen yang tidak ada datanya, atau karena kebijakannya tidak memberlakukan, misalnya komponen biaya/tarif, maka cukup dibuat dengan “komponen biaya: tidak ada biaya /gratis”.

Format standar pelayanan adalah sebagai berikut :

Standar Pelayanan „X” (diisi sesuai jenis pelayanan) (\*)

Dasar hukum : .....

1. Persyaratan	:	1...
2. Prosedur	:	1...
3. Waktu Pelayanan	:	1... 2....dst
4. Biaya/Tarif	:	1... 2....dst
5. Produk	:	1... 2....dst
6. Pengelolaan Pengaduan	:	1... 2....dst

Plt. BUPATI REMBANG  
WAKIL BUPATI

ttd

H.ABDUL HAFIDZ