



**BUPATI TANA TORAJA
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

PERATURAN DAERAH KABUPATEN TANA TORAJA

NOMOR 7 TAHUN 2015

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANA TORAJA,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Tana Toraja agar sesuai dengan asas dan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik, perlu dilakukan penataan pelayanan publik;
 - b. bahwa Pemerintah Kabupaten Tana Toraja berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat :**
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
 3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
 4. 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);
 5. 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);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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);
8. 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);
9. 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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

15. 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);
16. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah;
19. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
20. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
22. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
23. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
24. Peraturan Daerah Kabupaten Tana Toraja Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Tana Toraja (Lembaran Daerah Kabupaten Tana Toraja Tahun 2008 Nomor 3);
25. Peraturan Daerah Kabupaten Tana Toraja Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tana Toraja (Lembaran Daerah Kabupaten Tana Toraja Tahun 2008 Nomor 3), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tana Toraja Nomor 1 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tana Toraja (Lembaran Daerah Kabupaten Tana Toraja Tahun 2008 Nomor 3);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN TANA TORAJA
dan
BUPATI TANA TORAJA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tana Toraja.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tana Toraja menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Gubernur adalah Gubernur Sulawesi Selatan.
4. Pemerintah Daerah adalah Bupati Tana Toraja sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Tana Toraja yang selanjutnya disebut DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah Kabupaten Tana Toraja yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Bupati adalah Bupati Tana Toraja.
7. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Tana Toraja.
8. Unit Kerja adalah bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah yang menyelenggarakan satu atau beberapa program.
9. Instansi/Lembaga Lainnya adalah penyelenggara/atau pelaksana Pelayanan publik selain Satuan Kerja Perangkat Daerah.
10. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara penyelenggara dan/atau pelaksana dengan pemberi layanan dengan penerima layanan atau mesin secara fisik, dengan mengutamakan kepuasan bagi pihak yang dilayani.
11. Publik adalah setiap orang perorangan dan/atau badan sebagai penerima layanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan/atau penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

13. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
14. Penerima Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penerima adalah orang perseorangan dan/atau kelompok orang dan/atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
15. Badan adalah badan hukum dan non badan hukum.
16. Ombudsman adalah lembaga yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.
17. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara adalah pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membawahi secara langsung satu atau lebih unit kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
18. Pelaksana pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan pelayanan publik.
19. Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
20. Standar pelayanan adalah tolak 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.
21. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam bentuk huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
22. Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik mengenai pencapaian tujuan, melalui mekanisme pertanggungjawaban yang ditetapkan kepada pejabat yang berwenang.
23. Sistem pelayanan terpadu adalah merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
24. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
25. Pengaduan adalah pemberitahuan, pelaporan dan penyampaian keberatan secara tertulis terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan publik atas kinerja dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
26. Penghargaan adalah imbalan yang diberikan kepada penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik atas kinerja dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

27. Mediasi adalah fasilitasi untuk penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman maupun melalui mediator yang dibentuk oleh lembaga yang diberi wewenang.
28. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman dan lembaga mediasi yang berwenang sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
29. Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
30. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
31. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
32. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.

Pasal 2

Materi yang diatur dalam Peraturan Daerah ini meliputi:

- a. ketentuan umum;
- b. maksud, tujuan, asas dan ruang lingkup;
- c. pembina, organisasi penyelenggara, dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban dan larangan;
- e. sistem pelayanan terpadu;
- f. penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. sistem informasi pelayanan publik;
- h. penyelesaian pengaduan;
- i. pembinaan dan pengawasan;
- j. penghargaan;
- k. sanksi; dan
- l. ketentuan penutup.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 3

Peraturan Daerah ini dimaksudkan sebagai dasar penyelenggaraan Pelayanan Publik yang bertujuan memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara Pemerintah Daerah, masyarakat, dan penyelenggara pelayanan publik di Daerah.

Pasal 4

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. terwujudnya kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas terintegrasi dan berkesinambungan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Daerah;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat secara optimal dalam memperoleh pelayanan publik; dan
- d. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 5

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

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

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pasal 6

(1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

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

(2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan, dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pasal 7

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) 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 anggaran pendapatan dan belanja daerah 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

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah 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 9

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c merupakan pelayan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III

PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Bupati.

- (3) Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.

Pasal 11

- (1) Penanggung jawab adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas:
- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
- a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 13

Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.

Bagian Ketiga Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

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

Bagian Keempat Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 16

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

Bagian Kelima Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 17

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
 - a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms), laman (website), 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) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menambah beban bagi masyarakat.
- (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

BAB IV HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Bagi Penyelenggara

Pasal 18

Penyelenggara memiliki hak:

- 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 dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan 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. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

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 Bagi Masyarakat

Pasal 22

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan/atau ombudsman;

- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan/atau ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 23

Masyarakat berkewajiban:

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

BAB V SISTEM PELAYANAN DAN PENYELENGGARAAN TERPADU

Bagian Kesatu Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 24

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Daerah dan/atau Kecamatan.

Pasal 25

Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

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

Pasal 26

Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:

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

Pasal 27

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.

- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 28

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan, nonperizinan dan penanaman modal.

Pasal 29

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari Bupati kepada pimpinan SKPD penyelenggara sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Bupati.
- (3) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
 - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan standar pelayanan;
 - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
 - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
 - e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; dan
 - f. penetapan standar pelayanan dan maklumat pelayanan.
- (4) Bupati mendelegasikan seluruh kewenangan pemberian persetujuan dan penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan bidang penanaman modal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c.

Bagian Kedua Sistem Penyelenggaraan Terpadu

Pasal 30

- (1) Sistem penyelenggaraan terpadu dilaksanakan dengan cara:
 - a. mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penerbitan dokumen melalui pelayanan satu pintu; dan

- b. mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses dalam satu atap dan dilayani melalui beberapa pintu.
- (2) Sistem penyelenggaraan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dilaksanakan dengan mengutamakan pemberian pelayanan prima.
- (3) Sistem penyelenggaraan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dilaksanakan oleh SKPD/Unit Kerja tertentu di lingkungan Pemerintah Daerah yang menurut jenis dan sifat pelayanannya bersifat khusus.
- (4) Pelayanan yang bersifat khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3), meliputi:
- a. pelayanan pengujian laboratorium;
 - b. pelayanan pemberian informasi publik;
 - c. pelayanan administrasi kendaraan bermotor;
 - d. pelayanan perpustakaan;
 - e. pelayanan kesehatan;
 - f. pelayanan transportasi sekolah; dan
 - g. pelayanan koperasi;

BAB VI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Peran Serta Masyarakat

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.
- (2) Masyarakat dapat berperan serta dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh setiap SKPD/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 32

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1) mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

- a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
- b. penyusunan Standar Pelayanan;
- c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. pemberian penghargaan.

Pasal 33

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 dapat dilakukan oleh :

- a. perorangan;
- b. perwakilan kelompok pengguna pelayanan;
- c. perwakilan kelompok pemerhati; dan/atau
- d. perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap Pelayanan Publik.

Bagian Kedua
Tata Cara Pengikutsertaan Masyarakat

Pasal 34

Tata cara pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 adalah sebagai berikut:

- a. memberitahukan secara tertulis kepada kepala SKPD/unit kerja penyelenggara pelayanan untuk dilakukan perbaikan pelayanan apabila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan standar pelayanan;
- b. mengadukan pelaksana pelayanan secara tertulis yang diduga melakukan penyimpangan standar pelayanan kepada pembina penyelenggara dan/atau Ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. mengadukan penyelenggara pelayanan yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan/atau Ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. bertanggungjawab, menjaga dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- e. mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga
Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Pasal 35

- (1) Setiap SKPD/Unit kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Standar Pelayanan wajib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan prinsip:
 - a. Sederhana
 - b. Konsistensi;
 - c. Partisipatif;
 - d. Akuntabel;
 - e. Berkesinambungan;
 - f. Transparansi; dan
 - g. Keadilan.
- (4) Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk layanan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pendukung;
 - 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 memberi rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 36

- (1) Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2), terdiri dari wakil:
- a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
 - b. tokoh Masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau Lembaga Swadaya Masyarakat.
- (2) Penetapan wakil Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

Pasal 37

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (3) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

Pasal 38

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Kemampuan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut kemampuan sumber daya 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.
- (3) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

Pasal 39

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada Masyarakat selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
- (2) Publikasi rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal melalui papan pengumuman.
- (3) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- (4) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.
- (5) Rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (4) selanjutnya ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan.

Pasal 40

- (1) Dalam hal Masyarakat atau Pihak Terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (5), dapat melaporkan kepada Ombudsman.
- (2) Ombudsman menyelesaikan pengaduan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 41

- (1) Penentuan biaya/tarif yang dituangkan dalam Standar Pelayanan ditetapkan setelah mendapatkan persetujuan DPRD berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri dan biaya/tarif pelayanan oleh badan usaha swasta sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dikecualikan dari ketentuan ayat (1).
- (3) Dalam hal pemberlakuan biaya/tarif pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum mendapatkan persetujuan DPRD, dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

Bagian Keempat
Maklumat Pelayanan

Pasal 42

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (5), Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

- (3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

Pasal 43

- (1) Maklumat Pelayanan diterapkan sesuai perkembangan dan kebutuhan pelayanan yang dilaksanakan oleh SKPD dengan memperhatikan prinsip-prinsip strategi, yaitu:
 - a. unsur utama Maklumat Pelayanan;
 - b. pengembangan Maklumat Pelayanan;
 - c. pemeliharaan dan peninjauan ulang Maklumat Pelayanan; dan
 - d. pemantauan dan pelaporan penerapan Maklumat Pelayanan.
- (2) Penerapan dan pengembangan unsur utama Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, wajib dilaksanakan berdasarkan:
 - a. standar pelayanan publik; dan
 - b. masukan dan keluhan penerima layanan.
- (3) Penerapan dan pengembangan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat dilaksanakan berdasarkan:
 - a. informasi kepada publik tentang instansi penyedia layanan;
 - b. jalur-jalur komunikasi; serta
 - c. hak dan kewajiban penerima layanan.
- (4) Pengembangan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas:
 - a. konsultasi selama masa pengembangan Maklumat Pelayanan;
 - b. format tampilan Maklumat Pelayanan; dan
 - c. peresmian Maklumat Pelayanan.
- (5) Pemeliharaan dan peninjauan ulang Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c terdiri atas :
 - a. tujuan peninjauan ulang;
 - b. frekuensi peninjauan ulang;
 - c. konsultasi dalam peninjauan ulang; dan
 - d. promo berkelanjutan.
- (6) Pemantauan dan pelaporan penerapan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d terdiri atas :
 - a. pemantauan kinerja terhadap standar pelayanan publik;
 - b. pelaporan kinerja terhadap standar pelayanan publik; dan
 - c. pelaporan masukan dan keluhan penerimaan pelayanan.

Bagian Kelima Standar Operasional Prosedur

Pasal 44

- (1) Setiap SKPD/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Daerah wajib menyusun standar operasional prosedur.

- (2) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai jenis pelayanan yang diberikan berdasarkan tugas pokok dan fungsi SKPD/Unit Kerja masing-masing.

Pasal 45

Penyusunan standar operasinal prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (1) paling sedikit memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. kemudahan dan kejelasan;
- b. efisiensi dan efektifitas;
- c. keselarasan;
- d. keterukuran;
- e. dinamis;
- f. berorientasi pada penerima pelayanan;
- g. kepatuhan hukum; dan
- h. kepastian hukum.

Pasal 46

Pelaksanaan standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (1), paling sedikit memenuhi prinsip sebagai berikut:

- a. konsisten;
- b. komitmen;
- c. perbaikan berkelanjutan;
- d. mengikat;
- e. seluruh unsur memiliki peran penting; dan
- f. terdokumentasi dengan baik.

Bagian Keenam

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 47

Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.

Pasal 48

Penyelenggara dan/atau pelaksana 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 49

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilarang mengakibatkan terhentinya Pelayanan Publik.

- (3) Pengumuman sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan melalui media elektronik dan/atau nonelektronik paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sebelum dimulainya pelaksanaan pekerjaan.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Pasal 50

- (1) Pelaksana wajib memberikan laporan secara tertulis kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta fasilitas pelaksana yang dipandang perlu sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (2) Berdasarkan laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara melakukan analisis kebutuhan atas sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan kebutuhan pelaksana sesuai prioritas.
- (3) Berdasarkan analisis kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan proses pengadaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam pengadaan barang dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

Bagian Ketujuh Pelayanan Khusus

Pasal 51

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota Masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 52

- (1) Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang atau pelayanan secara bertingkat untuk jenis pelayanan jasa publik berdasarkan kelas pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus mematuhi ketentuan tentang proporsi akses dan pelayanan kepada Masyarakat berdasarkan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, serta keterjangkauan.
- (3) Ketentuan mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedelapan Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 53

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;

- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai 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 pro aktif 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 Kesembilan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 54

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung dan/atau pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Kesepuluh
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 55

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, DPRD, dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 56

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

Bagian Kesebelas
Penilaian Kinerja

Pasal 57

- (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
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 58

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi kepada Masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.
- (2) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya memuat:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. pengelola pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Pasal 59

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

**BAB VIII
PENYELESAIAN PENGADUAN**

**Bagian Kesatu
Pengaduan**

Pasal 60

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

Pasal 61

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 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 62

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan atau cap jempol.
- (4) Pengadu dapat memasukan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 63

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 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 64

- (1) Penyelenggara dan/atau ombudsman 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 dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap dan atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengaduan dilengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 65

- (1) Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana.
- (2) Pengaduan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (3) huruf a dan huruf b, ditujukan kepada atasan satuan kerja penyelenggara.

Bagian Kedua

Penyelesaian Pengaduan oleh Ombudsman

Pasal 66

- (1) Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Ketentuan Pasal 46 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- (2) Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara.
- (3) Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak.

- (4) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan oleh perwakilan ombudsman di daerah.

Bagian Ketiga

Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 67

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

Pasal 68

- (1) Penyelenggara wajib menerima dan merespon pengaduan.
- (2) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (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 69

- (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 70

- (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) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

Bagian Keempat

Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 71

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

Pasal 72

- (1) Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan.
- (2) Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 73

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

BAB IX

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 74

Pembinaan dan pengawasan Pelayanan Publik dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB X

PENGHARGAAN

Pasal 75

- (1) Penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik yang secara nyata telah memberikan pelayanan dan berdasarkan penilaian bahwa berkinerja baik, maka dapat diberikan penghargaan dari Bupati.
- (2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa:
 - a. piala;
 - b. piagam; dan/atau
 - c. insentif.

BAB XI

SANKSI

Pasal 76

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1), Pasal 39 ayat (1), Pasal 39 ayat (4), dan Pasal 42 ayat (3) dikenai sanksi teguran tertulis.

- (2) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2), dan Pasal 42 ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (4) Pembina yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2) dikenai sanksi teguran peringatan dan dilakukan pembinaan secara khusus terhadap Pembina.
- (5) Penyelenggara sebagaimana dimaksud Pasal 7 huruf c dan Pasal 8 huruf c, yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) dikenai sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.
- (6) Penyelenggara yang dikenai sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) apabila dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan tidak melakukan perbaikan kinerja dikenai sanksi pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Pasal 77

Pelaksanaan ketentuan dalam Pasal 76, dilaksanakan oleh suatu Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

BAB XII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 78

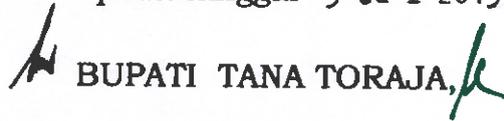
- (1) Peraturan Bupati mengenai teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (5) dan Pasal 52 ayat (3) mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat harus ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.
- (2) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua Penyelenggara yang:
 - a. belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lambat 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Daerah ini; dan
 - b. telah memiliki Standar Pelayanan, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah ini dan memberlakukan paling lambat 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.
- (3) Penyelenggara yang dibentuk setelah berlakunya Peraturan Daerah ini wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lambat 6 (enam) bulan sejak terbentuknya Satuan Kerja Penyelenggara.

Pasal 79

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

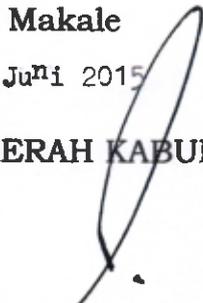
Ditetapkan di Makale
pada tanggal 5 Juni 2015

BUPATI TANA TORAJA,


THEOFILUS ALLOLERUNG

Diundangkan di Makale
pada tanggal 5 Juni 2015

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TANA TORAJA,


INOS KAROMA

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TANA TORAJA TAHUN 2015 NOMOR 07

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN TANA TORAJA, PROVINSI SULAWESI
SELATAN : NOMOR 7 TAHUN 2015

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TANA TORAJA
NOMOR 7 TAHUN 2015
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri Kepemerintahan yang baik (*Good Governance*). Peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana euphoria reformasi, demokratisasi, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan hukum dan HAM, termasukantisipasi terhadap kemajuan Iptek. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran.

Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberi penjelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik antara lain meliputi :

- a. maksud, tujuan, asas dan ruang lingkup;
- b. pembina, organisasi penyelenggara, dan penataan pelayanan publik;
- c. hak, kewajiban dan larangan;
- d. sistem pelayanan terpadu;
- e. penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. sistem informasi pelayanan publik;
- g. pengelolaan pengaduan;
- h. pembinaan dan pengawasan;
- i. penghargaan; dan
- j. sanksi.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Huruf a

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

Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

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

Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

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

Huruf i

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

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. Yang dimaksud dengan "kelompok rentan" adalah ibu hamil, ibu menyusui, anak-anak, lansia, difabel/penyandang cacat, pengidap HIV AIDS, minoritas seks.

Huruf k

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

Huruf l

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

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Yang dimaksud dengan "pengadaan" dalam ketentuan ini adalah penyediaan (*providing*) barang publik sebagaimana tercantum dalam penjelasan Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

- Pasal 10
Cukup jelas.
- Pasal 11
Cukup jelas.
- Pasal 12
Cukup jelas.
- Pasal 13
Cukup jelas.
- Pasal 14
Cukup jelas.
- Pasal 15
Cukup jelas.
- Pasal 16
Cukup jelas.
- Pasal 17
Cukup jelas.
- Pasal 18
Cukup jelas.
- Pasal 19
Cukup jelas.
- Pasal 20
Cukup jelas.
- Pasal 21
Cukup jelas.
- Pasal 22
Cukup jelas.
- Pasal 23
Cukup jelas.
- Pasal 24
Cukup jelas.
- Pasal 25
Cukup jelas.
- Pasal 26

Huruf a

Yang dimaksud dengan prinsip “keterpaduan” dalam ketentuan ini adalah pengintegrasian proses penyelesaian berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem.

Huruf b

Yang dimaksud dengan prinsip “ekonomis” dalam ketentuan ini adalah tidak menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi Masyarakat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan prinsip “koordinasi” dalam ketentuan ini adalah jenis-jenis pelayanan yang dipadukan tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi harus berjalan dalam 1 (satu) tim kerja yang benar-benar terpadu dan terkoordinasi dengan misi yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat.

Huruf d

Yang dimaksud dengan prinsip “pendelegasian atau pelimpahan wewenang” dalam ketentuan ini adalah penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang atau penugasan dari instansi induk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan prinsip “akuntabilitas” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diberikan melalui sistem pelayanan terpadu harus benar-benar dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan prinsip “aksesibilitas” dalam ketentuan ini adalah Masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan.

Pasal 27

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan” adalah mekanisme pengelolaan pelayanan dilakukan dalam satu sistem kontrol atau dalam satu kesatuan sistem pengendalian manajemen terhadap berbagai jenis pelayanan yang diintegrasikan agar memenuhi tujuan dan prinsip pelayanan terpadu.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan satu pintu adalah pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “memadukan pelayanan secara elektronik” adalah sistem pelayanan yang dilakukan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat dimana keseluruhannya terhubung melalui sistem teknologi informasi.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Ayat (1)

Yang dimaksud “Standar Pelayanan” dalam ketentuan ini adalah Standar Pelayanan Publik yang disusun untuk setiap jenis pelayanan.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “Masyarakat dan Pihak Terkait” dalam ketentuan ini antara lain pengguna pelayanan, pemerhati, praktisi, akademisi, tokoh Masyarakat, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.

Ayat (3)

Huruf a

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.

Huruf b

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

Huruf c

Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

Huruf d

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

Huruf e

Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

Huruf f

Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

Huruf g

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Ayat (4)

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 layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan masyarakat.

Huruf f

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang 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, keterampilan, dan pengalaman.

Huruf i

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

Huruf j

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k

Tersedianya Pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

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

Huruf n

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

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Penyiapan rancangan Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat bertujuan untuk mengakomodasi kepentingan Masyarakat.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

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 52

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 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

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

Ayat (3)

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

Ayat (4)

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

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

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 58

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Sistem Informasi elektronik merupakan 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.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Cukup jelas.

Pasal 63

Cukup jelas.

Pasal 64

Cukup jelas.

Pasal 67

Cukup jelas.

Pasal 68

Cukup jelas.

Pasal 69

Cukup jelas.

Pasal 70

Cukup jelas.

- Pasal 71
Cukup jelas.
- Pasal 72
Cukup jelas.
- Pasal 73
Cukup jelas.
- Pasal 74
Cukup jelas.
- Pasal 75
Cukup jelas.
- Pasal 76
Cukup jelas.
- Pasal 77
Cukup jelas.
- Pasal 78
Cukup jelas.
- Pasal 79
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TANA TORAJA NOMOR 12