



# **BUPATI SERDANG BEDAGAI PROVINSI SUMATERA UTARA**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI  
NOMOR 8 TAHUN 2018**

**TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI SERDANG BEDAGAI,**

- Menimbang : a. bahwa pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang harus dilaksanakan secara baik dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Serdang Bedagai, perlu optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintah yang menjadi kewenangannya, serta untuk memberikan landasan dan kepastian hukum kepada semua pihak yang terlibat dalam pelayanan publik maka diperlukan pengaturan tentang pelayanan publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 151, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4346);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);

6. 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);
7. 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);
8. 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);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
13. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);

18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

dan

BUPATI SERDANG BEDAGAI

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

## BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Serdang Bedagai.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Bupati adalah Bupati Serdang Bedagai
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah.
6. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Kepala Organisasi Perangkat Daerah dan direksi BUMD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai yang membawahi pelaksanaan pelayanan publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

9. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan pemerintah daerah.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya.
12. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik.
15. Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
16. Pengelolaan adalah proses melakukan kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan organisasi.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima masyarakat dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
18. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orasinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.
19. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan perangkat daerah dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi perangkat daerah dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
20. Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
21. Penanggung Jawab adalah pimpinan dari masing-masing penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk pembina.
22. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan pelaksana.
23. Sistem Informasi adalah mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya, baik dalam bentuk lisan, tulisan maupun dokumen elektronik tentang segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
24. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan

publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

25. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan usaha milik swasta maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
26. Forum konsultasi Publik adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik.
27. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

## BAB II ASAS, MAKSUD, DAN TUJUAN

### Bagian Kesatu Asas

#### Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. kepentingan umum;
  - b. kepastian hukum;
  - c. kesamaan hak;
  - d. keseimbangan hak dan kewajiban;
  - e. profesionalitas;
  - f. partisipatif;
  - g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
  - h. transparansi;
  - i. akuntabilitas;
  - j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
  - k. ketepatan waktu;
  - l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan;

### Bagian Kedua Maksud dan Tujuan

#### Pasal 3

- (1) Peraturan daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Tujuan pembentukan peraturan daerah ini, yaitu:
  - a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;

- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### BAB III RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.
- (2) Ruang sektor-sektor pelayanan publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pendidikan;
  - b. ketenagakerjaan;
  - c. perumahan;
  - d. komunikasi dan informatika;
  - e. lingkungan hidup;
  - f. kesehatan;
  - g. sosial;
  - h. penerbitan izin pemanfaatan langsung panas bumi dalam daerah;
  - i. perhubungan;
  - j. pariwisata; dan
  - k. sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.

#### Pasal 5

- (1) Pelayanan barang publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan pemerintah daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh organisasi perangkat daerah 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 daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 6

- (1) Pelayanan jasa publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

#### Pasal 7

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :

- a. tindakan administratif pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 8

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 5, Pasal 6 dan Pasal 7 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati Serdang Bedagai.

### BAB IV

#### PEMBINA DAN PENANGGUNG JAWAB, ORGANISASI PENYELENGGARA, AKUNTABILITAS DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu Pembina

#### Pasal 9

- (1) Bupati sebagai Pembina pelayanan publik di daerah.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Pembina melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.

##### Bagian Kedua Penanggungjawab

#### Pasal 10

- (1) Penanggung jawab adalah pimpinan dari masing-masing penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk pembina.

- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap Organisasi Perangkat Daerah unit penyelenggara pelayanan publik;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah dan BUMD kepada pembina.

Bagian Ketiga  
Organisasi Penyelenggara

Pasal 11

- (1) penyelenggara pelayanan publik terdiri dari :
  - a. kepala perangkat daerah; dan
  - b. direksi BUMD
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan urusan pemerintahan.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (4) Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan kepada penanggung jawab pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Keempat  
Pelaksana

Pasal 12

- (1) Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 di bantu oleh pelaksana.
- (2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
  - a. administrator;
  - b. pengawas;
  - c. pelaksana; dan
  - d. fungsional tertentu.
- (3) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas.

Bagian Kelima  
Akuntabilitas

Pasal 13

- (1) Setiap penyelenggara wajib mempertanggungjawabkan keputusan yang dikeluarkan kepada pembina sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

Bagian Keenam  
Penataan

Paragraf 1

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik, penyelenggara melakukan evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Evaluasi kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
- (3) Standar pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.
- (4) Hasil peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dijadikan dasar oleh penyelenggara untuk melakukan perubahan standar pelayanan.

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 sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), ditetapkan dengan Peraturan Bupati berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 2

Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 16

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Kerjasama 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 berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 3  
Kerjasama 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 kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
  - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
  - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, 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-elektronik (*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.

BAB V  
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban

Pasal 18

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerjasama;
- 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 mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pegawai 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.

## Pasal 20

Penyelenggara dilarang:

- a. 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.
- b. penyelenggara yang berbentuk badan usaha milik daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apapun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- c. perbuatan sebagaimana dimaksud pada huruf (b) dinyatakan batal demi hukum.

## Bagian Kedua

### Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana

## Pasal 21

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;
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 22

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;
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

## Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat

### Pasal 23

Masyarakat berhak:

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

### Pasal 24

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 VI  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Standar Pelayanan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan dan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Pasal 26

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian pelayanan;
- 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 risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua  
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 27

- (1) Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara wajib melaksanakan survei kepuasan masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. waktu penyelesaian;
  - d. biaya/tarif;

- e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
  - f. kompetensi pelaksana;
  - g. perilaku pelaksana;
  - h. penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
  - i. sarana dan prasarana.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga  
Maklumat Pelayanan

Pasal 28

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24.
- (2) Maklumat pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh penyelenggara.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan ditetapkan.

Bagian Keempat  
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 29

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan Pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (4) Informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah di akses.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai sistem informasi publik diatur dengan peraturan bupati.

Pasal 30

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

Bagian Kelima  
Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 31

- (1) Dalam rangka peningkatan pelayanan publik, penyelenggara dapat melakukan inovasi pelayanan publik.
- (2) Inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.
- (3) Kriteria inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi;
  - b. memberi manfaat bagi daerah/atau masyarakat;
  - c. tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah; dan
  - e. dapat direflikasi.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengusulan dan penetapan inovasi pelayanan publik diatur dengan peraturan bupati.

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

Pasal 32

- (1) 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.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta Pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pasal 33

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

- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service* (sms), laman (*website*), pos-el (*email*), dan kotak pengaduan.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

#### Bagian Ketujuh Pelayanan Khusus

##### Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana alam dan korban bencana sosial.
- (3) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa :
  - a. prasarana dan sarana khusus; dan/atau
  - b. prioritas pelayanan

##### Pasal 35

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

#### Bagian Kedelapan Biaya/Tarif Pelayanan Publik

##### Pasal 36

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan, maka biaya/tarif dibebankan kepada pemerintah daerah.
- (3) Pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka biaya/tarif dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Dikecualikan bagi pelayanan publik yang ditentukan dengan kebijakan daerah maka biaya/tarif sepenuhnya dibebankan kepada pemerintah Daerah.

- (5) Penentuan biaya/tarif Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD.

#### Pasal 37

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

#### Bagian Kesembilan Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

#### Pasal 38

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi 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 Kesepuluh Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### Pasal 39

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

Bagian Kesebelas  
Penilaian Kinerja

Pasal 40

- (1) Pembina dan penyelenggara melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan secara berkala.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan penilaian kinerja penyelenggara.
- (3) Penyelenggara dimaksud pada ayat (1) melakukan penilaian kinerja pelaksana.

BAB VII  
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 41

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Dalam rangka memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan publik perlu adanya forum konsultasi publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan forum konsultasi publik sebagaimana dimaksud ayat (3) diatur dalam peraturan bupati.

BAB VIII  
PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 42

- (1) Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, penyelenggara wajib menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (2) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. menyediakan sarana pengaduan;
  - b. mengelola pengaduan;
  - c. membuat tata cara/mekanisme pengelolaan pengaduan;
  - d. menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;  
dan
  - e. penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik diatur lebih lanjut dalam peraturan bupati

Bagian Kedua  
Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 43

- (1) Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
- (2) Dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib :
  - a. mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan;
  - b. mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan
  - c. menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan;
  - d. menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
  - e. melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; dan
  - f. melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Bagian Ketiga  
Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pasal 44

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan
- (2) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan;
  - b. pemberian tanggapan kepada pengadu;
  - c. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi;
  - d. pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.
  - e. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya;
  - f. penyelesaian pengaduan, terdiri dan penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.
- (3) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

Pasal 45

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pemerintah Daerah, Ombudsman, dan/atau DPRD.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. penyelenggara dan/atau Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
  - b. penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal (2) diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (5) Penyelenggara wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap

#### Pasal 46

Ketentuan lebih lanjut mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

#### Bagian Keempat Kewajiban Penyelenggara

#### Pasal 47

- (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, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai 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.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 45 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 48

- (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.
- (3) Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan.
- (4) Penyelenggara wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

#### Bagian Kelima Penyelesaian Pengaduan

#### Pasal 49

- (1) Atasan Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada organisasi perangkat daerah yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf a.

- (2) Atasan pelaksana menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 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.

## BAB IX PENDANAAN

### Pasal 50

Pendanaan penyelenggaraan pelayanan publik dibebankan pada APBD .

## BAB X KETENTUAN SANKSI ADMINISTRATIF

### Pasal 51

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 19 huruf g, Pasal 22 huruf e, dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 19 huruf e dan huruf f, Pasal 21 huruf a, Pasal 22 huruf b dan huruf c, Pasal 17 ayat (1) huruf b, dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 19 huruf c, huruf d, huruf h, huruf i, Pasal 29 ayat (3), ayat (4), Pasal 31 ayat (1), Pasal 34 ayat (1), dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 19 huruf b, huruf j, huruf k, dan huruf l, Pasal 21 huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, Pasal 22 huruf a, huruf d, Pasal 25 ayat (2), ayat (3), Pasal 28 ayat (1), ayat (4), Pasal 42 Ayat (1), ayat (2) huruf e dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (5) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 19 huruf a dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan penjatuhan sanksi administratif diatur dengan Peraturan Bupati.

## BAB XI KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 52

Penyelenggara harus menyusun, menetapkan, dan menerapkan komponen standar pelayanan paling lambat 6 (enam) bulan setelah peraturan daerah ini diundangkan.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 53

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

Ditetapkan di Sei Rampah  
pada tanggal 13 Desember 2018

BUPATI SERDANG BEDAGAI,

ttd

H. SOEKIRMAN

Diundangkan Sei Rampah  
pada tanggal 13 Desember 2018

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI,

ttd

HADI WINARNO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN  
NOMOR

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI PROVINSI  
SUMATERA UTARA ( 8 / 171 / 2018 )

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM  
SETDAKAB SERDANG BEDAGAI

ttd

BASYARUDDIN, SH  
PEMBINA Tk. I  
NIP. 197009171998301005

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI  
NOMOR 8 TAHUN 2018  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan upaya Pemerintah Daerah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum dalam suatu tatanan kehidupan yang adil dan beradab oleh karena itu efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai tentang Pelayanan Publik dibentuk dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas dan jasa yang dilaksanakan oleh aparatur Pemerintah Daerah kepada publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bentuk aktivitas pelayanan publik tersebut bersifat kegiatan administratif, kegiatan penyediaan barang, dan kegiatan penyediaan jasa. Penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah saat ini masih dihadapkan pada sistem yang belum efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media massa berkaitan dengan prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tingginya biaya yang harus dikeluarkan, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi, serta sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Pemerintah Daerah.

Kondisi tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilaksanakan bersinergi dengan strategi nasional yang tertuang dalam Instruksi

Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, khususnya Diktum Keempat, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain meliputi :

1. Pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Maksud, tujuan, asas dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Pembina, organisasi penyelenggara dan evaluasi pelayanan publik;
4. Hak, kewajiban dan larangan;
5. Aspek penyelenggara pelayanan publik termasuk penanganan pengaduan;
6. Penyelenggaraan pelayanan publik;
7. Pemanfaatan teknologi informasi;
8. Peran serta masyarakat;
9. Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi (RAD-PK);
10. Kerahasiaan dokumen;
11. Pengawasan; dan sanksi.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas

### Pasal 2

#### Ayat (1)

Cukup jelas

#### Ayat (2)

##### Huruf a

Yang dimaksud dengan “kepentingan umum” adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

##### Huruf b

Yang dimaksud dengan “kepastian hukum” adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### Huruf c

Yang dimaksud dengan “kesamaan hak” adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama golongan, gender dan status ekonomi.

##### Huruf d

Yang dimaksud dengan “keseimbangan hak dan kewajiban” adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “profesionalitas” adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “partisipatif” adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “persamaan perlakuan/tidak diskriminatif” adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “transparansi atau keterbukaan” adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i

Yang dimaksud dengan “akuntabilitas” adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan” (kelompok rentan antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam dan korban bencana sosial) adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan (seperti membuat tangga khusus bagi penyandang cacat).

Huruf k

Yang dimaksud dengan “ketepatan waktu” adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l

Yang dimaksud dengan “kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan” adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan pelayanan barang publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang digunakan oleh publik.

Huruf b

Yang dimaksud dengan pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Huruf c

Yang dimaksud dengan pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 5  
Cukup jelas

Pasal 6

Ayat (1)

Huruf a

Jenis jasa publik yang dikeluarkan/disediakan oleh penyelenggara pelayanan untuk publik yang seluruh atau sebagian menggunakan dana APBD adalah pelayanan urusan wajib pelayanan dasar, urusan wajib non pelayanan dasar dan urusan penunjang.

Huruf b

Jenis jasa publik yang dikeluarkan/disediakan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya seluruh atau sebagian menggunakan kekayaan Daerah yang dipisahkan antara lain adalah makanan dan minuman, perhotelan dan perbengkelan.

Huruf c

Jenis jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari dana APBD atau suatu badan usaha yang modal pendiriannya seluruh atau sebagian menggunakan kekayaan Daerah yang dipisahkan adalah jaringan listrik pedesaan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

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

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “evaluasi kinerja pelaksana” adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)  
Cukup jelas

Ayat (4)  
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  
Dasar hukum adalah “norma hukum” atau ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan atau dasar bagi setiap penyelenggaraan atau tindakan hukum oleh subyek hukum baik orang perorangan atau badan hukum.

Huruf b  
Yang dimaksud dengan “persyaratan” adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Huruf c  
Yang dimaksud dengan “sistem, mekanisme, dan prosedur” adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “ waktu penyelesaian” adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “biaya/tarif” adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “produk pelayanan” adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “sarana, prasarana dan/atau fasilitas” adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam Penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “kompetensi pelaksana” adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

Huruf i

Pengawasan internal merupakan sebuah proses, yang diwujudkan oleh pimpinan organisasi maupun anggotanya, yang dirancang untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi.

Huruf j

Yang dimaksud dengan “penanganan pengaduan, saran dan masukan” adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Huruf k

Cukup jelas

Huruf l

Cukup jelas

Huruf m

Cukup jelas

Huruf n

Cukup jelas

Pasal 27

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d  
Cukup jelas

Huruf e  
Cukup jelas

Huruf f  
Cukup jelas

Huruf g  
Yang dimaksud dengan perilaku pelaksana adalah sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi atau organisasi).

Huruf h  
Cukup jelas

Huruf i  
Cukup jelas

Ayat (3)  
Cukup jelas

Pasal 28  
Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)  
Yang dimaksud dengan dukungan informasi adalah sistem informasi lingkup daerah yang berisi informasi seluruh penyelenggaraan pelayanan yang diperlukan untuk merumuskan kebijakan Daerah tentang pelayanan publik.

Ayat (2)  
Yang dimaksud dengan sistem informasi adalah suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen pengambilan keputusan/kebijakan dan menjalankan operasional dari kombinasi orang-orang, teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi.

Ayat (3)  
Huruf a  
Profil penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon dan informasi elektronik.

Huruf b  
Profil Pelaksana meliputi nama, penanggungjawab, Pelaksana, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon dan informasi elektronik.

Huruf c  
Cukup jelas

Huruf d  
Cukup jelas

Huruf e

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari 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 seperti survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 30

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Yang dimaksud dengan prioritas pelayanan adalah sesuatu yang dirasa lebih penting dari pada yang lain yang harus dikerjakan atau diselesaikan.

Pasal 35

Cukup jelas

Pasal 36

Cukup jelas

Pasal 37  
Cukup jelas

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  
Cukup jelas

Pasal 52  
Cukup jelas

Pasal 53  
Cukup jelas