



**BUPATI PASURUAN  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN PASURUAN  
NOMOR 5 TAHUN 2013**

**TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI PASURUAN,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik, perlu menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat;
- c. bahwa untuk memberikan landasan dan kepastian hukum kepada Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara, Pelaksana Pelayanan Publik dan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik, maka perlu pengaturan tentang pelayanan publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur (Berita Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 tahun 1965;
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi

- dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
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. 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);
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207);
  11. 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);

Dengan Persetujuan Bersama,  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN PASURUAN  
dan  
BUPATI PASURUAN

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Pasuruan.
2. Bupati adalah Bupati Pasuruan.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pasuruan.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan setiap penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah SKPD yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dan BUMD.
9. Organisasi Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik terpadu.
10. 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.
11. Pelayanan berjenjang adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan adil.
12. Atasan satuan kerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
13. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara atau organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
14. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
15. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

17. Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
18. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan
19. Kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh penyelenggara dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
20. 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.
21. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
22. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada Bupati mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
23. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Maklumat Pelayanan.
24. Pengadu adalah penerima pelayanan publik yang menyampaikan pengaduan.
25. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima pelayanan publik dengan penyelenggara akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Maklumat Pelayanan.
26. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Pasuruan.
27. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Peraturan Daerah tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

### Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk :

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan public yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas.

### BAB III ASAS DAN RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

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

#### Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

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

#### Pasal 6

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi :
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh penyelenggara, badan usaha swasta dan/ atau korporasi atau lembaga

yang ditugasi melaksanakan misi negara atau daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang pembiayaannya bersumber dari subsidi atau bantuan sejenisnya sebagaimana ditetapkan dalam APBN dan/atau APBD.

- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c adalah pelayanan pemberian dokumen dan segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya oleh Pemerintah Daerah.

## BAB IV PEMBINA, DAN PENANGGUNGJAWAB PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Kesatu Pembina

#### Pasal 7

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Bupati.
- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari Penanggungjawab.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.

### Bagian Kedua Penanggungjawab

#### Pasal 8

- (1) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggungjawab mempunyai tugas :
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara dan organisasi penyelenggara.

BAB V  
SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 9

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu
- (2) 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;
- (3) Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :
  - a. Keterpaduan;
  - b. Ekonomis;
  - c. Koordinasi;
  - d. Pendelegasian atau pelimpahan wewenang;
  - e. Akuntabilitas;
  - f. Aksesibilitas
- (4) Kelembagaan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

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

Pasal 11

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis 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 dan nonperizinan bidang penanaman modal.
- (3) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (2) huruf a dilaksanakan berdasarkan

pelimpahan wewenang dari Bupati kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara Sistem pelayanan terpadu.

- (4) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan keputusan bupati sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (5) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
  - a. Penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan 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 peraturan perundang-undangan;
  - d. Pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau nonperizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - e. Penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - f. Penetapan standar pelayanan dan maklumat pelayanan.
- (6) Kepala Daerah mendelegasikan seluruh kewenangan pemberian persetujuan dan penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan bidang penanaman modal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c.

## Pasal 12

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (2) huruf b dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan satuan kerja penyelenggara pelayanan kepada pelaksana di lingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.
- (3) Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai kewenangan :
  - a. Penerimaan dan pemrosesan pelayanan yang diajukan sesuai dengan standar pelayanan;
  - b. Penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan;
  - c. Persetujuan permohonan pelayanan yang telah memenuhi standar pelayanan;
  - d. Pengajuan penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai standar pelayanan;
  - e. Penyampaian produk pelayanan berupa perizinan dan/atau non perizinan kepada pemohon; dan

- f. Penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 13

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang dimaksud secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

## BAB VI AKUNTABILITAS

### Pasal 14

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara bertanggungjawab langsung atas pelaksanaan pelayanan publik.
- (2) Atasan satuan kerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

## BAB VII EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

### Pasal 15

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek :
  - a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
  - b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
  - c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Atasan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas dan kualitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.

BAB VIII  
HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA DAN  
KERJASAMA DENGAN PIHAK LAIN

Bagian Kesatu  
Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 16

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal :
  - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
  - b. kurangnya sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
  - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
  - d. dalam hal untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan
  - e. dalam hal pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua  
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 17

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan :
  - a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
  - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;

- c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. penyelenggara dan mitra kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (short message services/SMS), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.
- (2) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - (3) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak boleh membebani masyarakat.

## BAB IX HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

### Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara

#### Pasal 18

Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara memiliki hak :

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama, kecuali Organisasi Penyelenggara;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan; dan
- g. selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada huruf f Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dapat memperoleh insentif dari pendapatan hasil pelayanan publik yang besarnya ditetapkan Bupati sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 19

Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;

- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan Pelaksana

### Pasal 20

Pelaksana berkewajiban :

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh atasan satuan kerja penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Atasan satuan kerja Penyelenggara; dan
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan.

### Pasal 21

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan atasan;
- d. membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan atasan;
- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

BAB X  
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu  
Standar Pelayanan

Pasal 22

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Dalam penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan prinsip non diskriminatif.
- (3) Penyelenggara dan masyarakat wajib menggunakan standar pelayanan sebagai tolak ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 23

- (1) Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 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.

Bagian Kedua  
Rancangan Standar Pelayanan

Pasal 24

- (1) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 23 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 25

- (1) Rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 24 paling sedikit memuat komponen :

- a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - h. kompetensi Pelaksana;
  - i. pengawasan internal;
  - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
  - k. jumlah Pelaksana;
  - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
  - n. evaluasi kinerja Pelaksana.
- (2) Rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibahas oleh penyelenggara dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (3) Kemampuan penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) 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.
- (4) Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan standar pelayanan yang dilampiri daftar hadir peserta rapat.

#### Pasal 26

- (1) Rancangan standar pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan standar pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.
- (2) 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.
- (3) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan standar pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.
- (4) Rancangan standar pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya ditetapkan oleh penyelenggara menjadi standar pelayanan.

- (5) Dalam hal masyarakat atau pihak terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (4), dapat melaporkan kepada ombudsman,
- (6) Ombudsman menyelesaikan pengaduan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 27

- (1) Penentuan biaya/tarif yang dituangkan dalam standar pelayanan ditetapkan setelah mendapatkan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan 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 Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

#### Bagian Ketiga Maklumat Pelayanan

#### Pasal 28

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam pasal 26 ayat 4, 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 paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan ditetapkan.

#### Bagian Keempat Evaluasi Standar Pelayanan

#### Pasal 29

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan standar pelayanan.
- (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.

- (5) Perubahan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan mengikuti mekanisme sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 dan pasal 26.

## BAB XI PERAN SERTA MASYARAKAT

### Pasal 30

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

### Pasal 31

- (1) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 mengacu pada prinsip sebagai berikut :
  - a. Terkait langsung dengan masyarakat pengguna pelayanan;
  - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
  - c. Mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman masyarakat.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati

maupun perwakilan badan hukum yang mempunyai kepedulian terhadap pelayanan publik.

- (3) Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada penyelenggara atau pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

## BAB XII PELAYANAN BERJENJANG

### Pasal 32

- (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) diwujudkan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelaksanaan pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.
- (4) Kategori kelompok masyarakat yang menggunakan pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada :
  - a. Tingkat kemampuan ekonomi;
  - b. Kebutuhan; dan
  - c. Keanggotaan dalam komunitas.

### Pasal 33

- (1) Penyelenggara yang akan menerapkan pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud dalam pasal 32 wajib melakukan kajian secara seksama untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat yang akan menggunakan pelayanan berjenjang.
- (2) Selain kajian untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mempertimbangkan :
  - a. Kemampuan sumber daya yang dimiliki, baik dari segi jumlah maupun kualitas atau kompetensi;
  - b. Ketersediaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas penunjang;
  - c. Kesiapan biaya atau anggaran pendukung; dan
  - d. Kemampuan menata dan mengelola untuk mengamankan prinsip keadilan, proporsionalitas dan tidak diskriminatif.

### Pasal 34

- (1) Proporsi akses dalam pelayanan berjenjang sebagaimana dimaksud dalam pasal 32 ayat (1) ditetapkan berdasarkan persentase.
- (2) Persentase penyediaan kelas berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling banyak 25% (dua puluh lima persen) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.

- (3) Persentase sebagaimana dimaksud Pada ayat (2) tidak mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan untuk masyarakat umum.
- (4) Penetapan persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan :
  - a. Hasil kajian; dan
  - b. Kesepakatan dengan masyarakat pada saat pembahasan standar pelayanan.
- (5) Dalam menetapkan besaran persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib memperhatikan asas keadilan dalam penyediaan kelas pelayanan untuk menjamin penyediaan kelas pelayanan tetap proporsional

### BAB XIII SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 35

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi Daerah yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.

### BAB XIV PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu Tata Perilaku

#### Pasal 36

- Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :
- a. adil, tidak diskriminatif, dan profesional;
  - b. cermat;
  - c. santun, ramah dan bersahabat;
  - d. patuh pada perintah Atasan yang sah dan wajar;

- e. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- f. bersikap tegas dan tidak mempersulit;
- g. memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- h. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- j. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- k. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- m. sesuai dengan kepantasan; dan
- n. tidak menyimpang dari prosedur.

## Bagian Kedua Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

### Pasal 37

- (1) Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Untuk peningkatan pelayanan publik, Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan :
  - a. komitmen Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana;
  - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
  - c. partisipasi pengguna pelayanan;
  - d. kepercayaan;
  - e. kesadaran Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana;
  - f. keterbukaan;
  - g. ketersediaan anggaran;
  - h. tumbuhnya rasa memiliki;
  - i. survey kepuasan masyarakat;
  - j. kejujuran;
  - k. realistis dan cepat;
  - l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
  - m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
  - n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

Bagian Ketiga  
Pemanfaatan Teknologi

Pasal 38

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronik goverment (e-government)*.
- (3) Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat  
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 39

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.
- (2) Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. prosedur pelayanan;
  - b. persyaratan pelayanan;
  - c. kejelasan petugas pelayanan;
  - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
  - e. tanggungjawab petugas pelayanan;
  - f. kemampuan petugas pelayanan;
  - g. kecepatan pelayanan;
  - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
  - i. kesopanan dan keramahan petugas;
  - j. kewajaran biaya pelayanan;
  - k. kepastian biaya pelayanan;
  - l. kepastian jadwal pelayanan;
  - m. kenyamanan lingkungan; dan
  - n. keamanan pelayanan.

BAB XV  
PENGELOLAAN SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU  
FASILITAS PELAYANAN PUBLIK

Pasal 40

- (1) Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara, Organisasi Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai Standar Pelayanan.

BAB XVI  
PELAYANAN KHUSUS

Pasal 41

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan.

BAB XVII  
BIAYA/TARIF PELAYANAN PUBLIK

Pasal 42

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan menjadi tanggungjawab Daerah dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (3) Penentuan besarnya biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Bupati dengan persetujuan DPRD.

BAB XVIII  
PENGELOLAAN PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Jenis dan Prinsip Pengaduan

Pasal 43

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak berkualitas dan/atau tidak sesuai dengan standar pelayanan publik.

- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dapat diadukan antara lain:
  - a. Penundaan berlarut;
  - b. Penyalahgunaan wewenang;
  - c. Bertindak sewenang-wenang, tidak adil dan tidak patut;
  - d. Penyimpangan prosedur;
  - e. Perbuatan melawan hukum;
  - f. Korupsi, kolusi dan nepotisme;
  - g. Intervensi;
  - h. Lalai atas kewajiban;
  - i. Tidak kompeten;
  - j. Pemalsuan;
  - k. Lain-lain tindakan pejabat publik yang merugikan masyarakat.
- (3) Pengelolaan pengaduan dilaksanakan berdasarkan prinsip :
  - a. Cepat;
  - b. Sederhana;
  - c. Transparan;
  - d. Akuntabel;
  - e. Proporsional;
  - f. Informatif;
  - g. Tidak diskriminatif.

## Bagian Kedua Sarana Pengaduan

### Pasal 44

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi tempat dan media untuk menyampaikan pengaduan, termasuk sarana pengaduan bagi kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (3) Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara elektronik dan/atau non elektronik yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan.

### Pasal 45

- (1) Dalam hal pengaduan diadukan secara langsung, maka formulir pengaduan wajib tersedia di setiap sarana pengaduan.
- (2) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat :
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. jenis kelamin;
  - c. uraian keluhan atas pelayanan;
  - d. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - e. tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.
- (3) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diisi oleh pengadu.

- (4) Dalam hal pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka petugas pengelola pengaduan wajib membantu mengisi formulir sesuai dengan ketentuan sebagaimana pada ayat (2).

Bagian Ketiga  
Pengelola Pengaduan

Pasal 46

- (1) Setiap penyelenggara dapat mengkoordinasikan penugasan pejabat/ petugas pengelola pengaduan untuk menangani pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (2) Pejabat/petugas pengelola pengaduan bertugas:
- a. menerima dan mencatat pengaduan dari masyarakat;
  - b. memberikan penjelasan dan informasi kepada pelapor/pengadu mengenai penanganan pengaduan yang diterima;
  - c. memeriksa substansi pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat;
  - d. dapat meminta kelengkapan berkas atau dokumen yang diperlukan, seperti identitas diri, dan dokumen pendukung lain yang terkait;
  - e. melaporkan atau meneruskan pengaduan yang diterima kepada pimpinan SKPD atau unit/satuan kerja penyelenggara lainnya atau kepada unit pengelola pengaduan untuk memperoleh penanganan;
  - f. mendokumentasikan secara tertib dan teratur semua pengaduan masyarakat yang diterima; dan
  - g. mengikuti dan mencatat perkembangan penyelesaian setiap pengaduan dan memberitahukannya kepada pengadu;
- (3) Pejabat/petugas pengelola pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjalankan fungsi sebagai pengelola pengaduan internal (*internal complaint handling*).

Pasal 47

- (1) Pejabat/petugas pengelola pengaduan pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dengan :
- a. empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
  - b. cepat, tepat, terbuka, adil dan tidak diskriminatif dan tidak memungut biaya;
  - c. menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
  - e. mengedepankan prinsip-prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan; dan
  - f. memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.
- (2) Pejabat/petugas pengelola pengaduan pelayanan publik dilarang :
- a. menggunakan fasilitas sarana dan prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok;
  - b. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan; dan
  - c. merangkap menjadi pelaksana pelayanan publik.

- (3) Pejabat/petugas pengelola pengaduan melalui pimpinan penyelenggara wajib memberikan perlindungan kepada pengadu selama proses pengelolaan pengaduan, jika hal tersebut diminta.
- (4) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.

Bagian Keempat  
Mekanisme Pengelolaan dan Penyelesaian Pengaduan

Pasal 48

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tatacara pengelolaan pengaduan.
- (2) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi tahap :
  - a. penyeleksian, terdiri dari penerimaan, pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan;
  - b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan saran penyelesaian;
  - c. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.
- (3) Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
- (4) Setiap penyelenggara wajib mengumumkan nama dan alamat kantor pengelola pengaduan dan sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 49

- (1) Pengaduan dapat dilakukan oleh setiap orang yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan.
- (3) Pejabat/petugas pengelola pengaduan wajib menyampaikan kepada pimpinan satuan kerja penyelenggara paling lambat 1 (satu) hari setelah aduan diterima.
- (4) Penyelenggara wajib menyelesaikan setiap pengaduan dalam waktu paling lama 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (5) Penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan serta sesuai dengan standar pengelolaan pengaduan pelayanan

BAB XIX  
PENGAWASAN

Pasal 50

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
  - a. pengawasan oleh Penyelenggara/Organisasi Penyelenggara; dan
  - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh :
  - a. pengawasan oleh masyarakat;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan
  - c. pengawasan oleh Ombudsman.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengawasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB XX  
SANKSI ADMINISTRASI

Bagian Kesatu

Pasal 51

- (1) Pelanggaran terhadap Pasal 11 ayat (2), Pasal 14 ayat (2), Pasal 17, Pasal 19, Pasal 22, Pasal 30 ayat (1), Pasal 33 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 36, Pasal 37, Pasal 40 dikenai sanksi administrasi berupa teguran tertulis.
- (2) Apabila dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan setelah teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterima, tidak dilaksanakan, maka dikenakan sanksi administrasi sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Kedua  
Sanksi Pidana

Pasal 52

Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf f dikenai sanksi pidana sesuai Peraturan Perundang-undangan.

BAB XXI  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 53

- (1) Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, maka Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 18 Tahun 2006 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik harus sudah menyesuaikan selambat-lambatnya 6 (enam) bulan dalam pelaksanaannya setelah peraturan ini diundangkan.

BAB XXII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 54

Peraturan pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus sudah ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 55

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Pasuruan  
pada tanggal 10 Juni 2013  
**BUPATI PASURUAN,**

ttd.

**DADE ANGGA**

Diundangkan di Pasuruan  
pada tanggal 10 Juni 2013  
**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN PASURUAN,**

ttd.

**AGUS SUTIADJI**

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2013 NOMOR 05

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN PASURUAN  
NOMOR 5 TAHUN 2013  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

**I. UMUM**

Hakikat otonomi daerah adalah pemberian kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri. Otonomi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan daya saing daerah. Untuk mewujudkan tujuan tersebut khusus menyangkut peningkatan pelayanan publik, maka kebijakan otonomi daerah harus dapat menciptakan ruang bagi partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah daerah. Agar masyarakat dapat berperan dengan baik. Pemerintah daerah harus terbuka (transparan) dalam berbagai hal, sehingga pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada masyarakat (publik) menjadi obyektif dan wajar. Hal ini selaras dengan tujuan pemberian otonomi luas kepada daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Berkenaan dengan perubahan paradigma tersebut dan didukung dengan tuntutan masyarakat yang semakin kuat, merupakan tantangan bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum yang lebih efektif dan efisien, paripurna dan transparan. Untuk itu diperlukan inovasi baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi reorientasi kelembagaan, sikap aparatur, dan yang terpenting adalah adanya kemauan politik (political will) dari pemberi pelayanan publik.

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan dengan kualitas yang layak, sebaliknya pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu pemerintah perlu mengatur hubungan antarwarga negara (masyarakat) sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik tersebut. Salah satu bentuk perlindungan terhadap konsumen pelayanan publik adalah memberi ruang dan perhatian terhadap konsumen pelayanan publik untuk menyampaikan keluhannya, khususnya untuk konsumen miskin. Adanya mekanisme pengelolaan keluhan (complain mechanism) yang baik akan memberikan kontribusi yang positif terhadap pemenuhan hak konsumen maupun terhadap pengembangan sistem pelayanan publik itu sendiri.

Konseksuensinya, pemerintah daerah dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (accountable). Seiring dengan hal tersebut serta guna mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik Local Good Governance, dipandang perlu adanya peraturan daerah sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.

## **II. PASAL DEMI PASAL**

Pasal 1

Cukup Jelas

Pasal 2

Cukup Jelas

Pasal 3

Cukup Jelas

Pasal 4

Cukup Jelas

Pasal 5

Cukup Jelas

Pasal 6

Cukup Jelas

Pasal 7

Cukup Jelas

Pasal 8

Cukup Jelas

Pasal 9

Cukup Jelas

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup Jelas.

Ayat (2)

Cukup Jelas

Ayat (3)

Cukup Jelas.

Ayat (4)

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

Huruf a

Cukup Jelas

Huruf b

Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan jaminan kepastian hukum adalah produk pelayanan yang sudah sesuai dengan standar pelayanan publik dan maklumat pelayanan.

Huruf d

Cukup Jelas

Huruf e

Cukup Jelas

Huruf f

Cukup Jelas

Huruf g

Cukup Jelas

Huruf h

Cukup Jelas

Huruf i

Cukup Jelas

Huruf j

Cukup Jelas

Huruf k

Cukup Jelas

Huruf l

Cukup Jelas

Huruf m

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  
Cukup Jelas

Pasal 27  
Cukup Jelas

Pasal 28  
Cukup Jelas

Pasal 29  
Cukup Jelas

Pasal 30  
Cukup Jelas

Pasal 31  
Cukup Jelas

Pasal 32  
Cukup Jelas

Pasal 33  
Cukup Jelas

Pasal 34  
Cukup Jelas

Pasal 35  
Cukup Jelas

Pasal 36

Cukup Jelas

Pasal 37

Cukup Jelas

Pasal 38

Cukup Jelas

Pasal 39

Cukup Jelas

Pasal 40

Cukup Jelas

Pasal 41

Yang dimaksud dengan pelayanan khusus adalah pelayanan yang diberikan kepada penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak korban bencana alam, korban bencana sosial

Pasal 42

Cukup Jelas

Pasal 43

Cukup Jelas

Pasal 44

Cukup Jelas

Pasal 45

Cukup Jelas

Pasal 46

Cukup Jelas

Pasal 47

Cukup Jelas

Pasal 48

Cukup Jelas

Pasal 49

Cukup Jelas

Pasal 50

Cukup Jelas

Pasal 51  
Cukup Jelas

Pasal 52  
Cukup Jelas

Pasal 53  
Cukup Jelas

Pasal 54  
Cukup Jelas

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2013 NOMOR  
263