



BUPATI MADIUN
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN MADIUN
NOMOR 4 TAHUN 2018
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MADIUN,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Kabupaten Madiun memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta menjamin perlindungan bagi masyarakat di dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa mewujudkan kualitas pelayanan publik dibutuhkan tata pemerintahan yang baik dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan dan pengawasan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan;
 - c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin hak dan kewajiban masyarakat atas pelayanan publik diperlukan norma hukum yang memberikan pengaturan secara jelas, tegas dan transparan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerahKabupatendalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Negara Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Atas Undang- undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam LingkunganPropinsi Jawa Timur;
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
5. 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);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 8. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
 9. 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);
 10. 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);
 11. 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 yang kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 12. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 13. 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);
 14. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran

- Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia
 16. Nomor 5357);
Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 6123);
 17. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 18. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standart Pelayanan Minimal ;
 19. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 20. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
 21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 522);
 22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota ;
 23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar ;
 24. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor

24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Nasional :

25. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Nasional ;
26. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
27. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
28. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;
29. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;
30. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah ;
31. Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Propinsi Jawa Timur Tahun 2008 Nomor 4 Tahun 2008 Seri D) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang perubahan Peraturan Daerah Jawa Timur tentang Pelayanan Publik ;

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

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Madiun.
2. Bupati adalah Bupati Madiun.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Madiun.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Madiun.
6. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Madiun.
7. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
9. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
10. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

11. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, Badan Usaha Milik Daerah, dan lembaga lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah serta badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang bertujuan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
12. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Daerah, dan lembaga lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah serta badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah yang bertujuan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
13. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
14. Kinerja pelayanan publik adalah prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagai hasil proses pelayanan publik sesuai standar pelayanan dan etika moral yang diukur dengan responsif, responsibilitas, dan akuntabilitas.
15. Badan Usaha Milik Daerah, yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Madiun baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
16. Penilaian Kinerja Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik adalah serangkaian proses evaluasi dan penilaian kinerja perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah dengan menggunakan unsur dan metode yang sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
17. Masyarakat adalah semua 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.
18. 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.

19. Standar Operasional Prosedur, yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.
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. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
22. Survei Kepuasan Masyarakat adalah salah satu tolak ukur evaluasi penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan melalui proses umpan balik kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.
23. Pengaduan adalah laporan dari penerima layanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
24. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
25. 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.
26. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan Ombudsman perwakilan Jawa Timur selaku pengawas eksternal atau lembaga lain yang memiliki wewenang dalam penyelesaian pelayanan publik.
27. Pihak lain adalah Mitra Kerjasama, termasuk Biro Jasa, di luar penyelenggara yang berdasarkan perjanjian atau penunjukan diserahkan atau diberi sebagian tugas tertentu oleh penyelenggara pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.

28. Biro Jasa adalah perusahaan yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang mengurus urusan tertentu dari penduduk yang bermaksud mengurus kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik akan tetapi berhalangan untuk mengurusnya sendiri.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP
Bagian Kesatu
Maksud dan Tujuan
Pasal 2

Peraturan Daerah tentang terselenggaranya pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan penguatan komitmen antara penyelenggara, organisasi penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi dan pemenuhan serta perlindungan hak-hak masyarakat.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya sistem pengorganisasian pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan dan prinsip-prinsip tatakelola pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. terwujudnya kepastian hukum atas hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Bagian Kedua
Berdasarkan Asas
Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan asas :

- a. Kepentingan Umum;
- b. Kepastian Hukum;
- c. Kesamaan Hak;
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban;

- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan Perlakuan/Tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi :
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. pengadaan dan/atau penyaluran barang publik yang dilakukan oleh perangkat daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD dan/atau APBN;
 - b. pengadaan dan/atau penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan/atau penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD dan/atau APBN;
 - b. penyediaan jasa publik oleh BUMD dan badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi :
- a. tindakan administratif pemerintah daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
 - b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III

SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggung Jawab

Pasal 6

- (1) Bupati karena jabatannya merupakan pembina penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.
- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas penanggung jawab dan penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Gubernur Jawa Timur.

Pasal 7

- (1) Bupati menunjuk Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk untuk menjadi penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), dan

- kebijakan lain yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Pembina.

Bagian Kedua

Tata Kerja Organisasi Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Bupati menunjuk kepala organisasi penyelenggara sebagai penanggung jawab pelaksana pelayanan publik.
- (2) Organisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. menyusun standar pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), standar pelayanan minimal (SPM), maklumat pelayanan, mengelola pengaduan, mengembangkan sistem informasi pelayanan publik, dan melakukan inovasi pelayanan lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
 - b. melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan organisasi penyelenggara secara periodik; dan
 - c. melaporkan pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan organisasi penyelenggara kepada Pembina melalui penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 9

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

Pasal 10

Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, dapat diterapkan sistem pelayanan terpadu.

Bagian Ketiga

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengendalian dan evaluasi kinerja pelaksana di seluruh organisasi penyelenggara pelayanan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Evaluasi terhadap kinerja organisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), organisasi penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan.
- (4) Setiap penyelenggara wajib melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik.
- (5) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (6) Evaluasi kinerja pelayanan publik dapat bekerjasama dengan perguruan tinggi atau pihak lain yang berkompeten.
- (7) Ketentuan mengenai indikator evaluasi kinerja pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 12

Pemerintah daerah wajib mempublikasikan hasil evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Keempat
Seleksi, Penghargaan dan Sanksi Pelaksana
Pasal 13

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian terhadap pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara dapat memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme seleksi dan pemberian penghargaan ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kelima
Hubungan Antar Organisasi Penyelenggara
Pasal 14

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar organisasi penyelenggara.
- (2) Kerjasama antar organisasi penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal organisasi 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 organisasi penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (4) Permintaan bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. ada alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh organisasi penyelenggara;
 - b. kekurangan sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki organisasi penyelenggara, yang berakibat pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri;

- c. organisasi Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri;
 - d. organisasi penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari organisasi penyelenggara lainnya; dan
 - e. pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh organisasi penyelenggara.
- (5) Dalam keadaan darurat, permintaan organisasi penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dipenuhi oleh organisasi penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan.

Bagian Keenam

Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 15

- (1) Organisasi 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;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
 - c. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada organisasi penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan organisasi penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh organisasi penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. organisasi penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (short message services), laman (website), pos-elektronik (e-mail), dan kotak pengaduan.

- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia.
- (3) Pemilihan pihak lain penerima kerjasama dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dengan pihak lain tidak boleh menambah beban masyarakat.
- (5) Tata cara dan mekanisme pelaksanaan kerjasama berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 16

Organisasi penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama dalam pelayanan;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

Organisasi penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan publik yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;

- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. menyusun dan menerapkan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan;
- i. melakukan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan dalam rangka perbaikan;
- j. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- k. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- l. memenuhi panggilan atau mewakili perangkat daerah dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
- m. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan;
- n. mengelola dan menyelesaikan pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- o. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi penyelenggara untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 18

Pelaksana berhak:

- a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh hak istirahat di luar jam pelayanan;
- c. memperoleh tambahan pendapatan atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur;
- d. melakukan pembelaan kepada organisasi penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. memperoleh penghargaan atas prestasi yang diperoleh dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- f. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 19

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan penugasan yang diberikan oleh organisasi penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi penyelenggara untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan kinerja dan keuangan kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. mematuhi standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan;
- g. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- h. merespon dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20

Pelaksana dilarang:

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

Bagian Ketiga
Hak, Kewajiban dan Larangan Masyarakat
Pasal 21

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, serta standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. memperoleh informasi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- e. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- f. memberikan saran dan masukan kepada pimpinan organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. memberikan teguran dan saran kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. mengadukan organisasi penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan kepada pembina pelayanan publik dan/atau Ombudsman;
- i. memberikan penilaian kinerja terhadap penyelenggara pelayanan;
- j. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem dan mekanisme pelayanan publik; dan
- k. menggugatorganisasi penyelenggara dan pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

Masyarakat berkewajiban:

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

Pasal 23

Masyarakat dilarang:

- a. memaksa, menekan dan/atau mengancam baik fisik maupun psikis pelaksana pelayanan publik;
- b. menggunakan dokumen atau pengakuan palsu atau yang bukan haknya dalam berhubungan dengan pelaksana pelayanan;
- c. mempengaruhi dan/atau menggunakan tipu muslihat terhadap pelaksana pelayanan dalam pelaksanaan tugasnya;
- d. menggunakan media publik disaat pengaduan masih dalam proses penyelesaian; dan
- e. melakukan hal-hal lain yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, melanggar kepatutan dan ketertiban umum dalam meminta pelayanan kepada pelaksana pelayanan.

BAB V

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 24

- (1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan organisasi penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan di daerah.
- (2) Dalam penyusunan standar pelayanan, penyelenggara dapat mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Keikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri dari unsur:
 - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan
 - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat (LSM).
- (4) Organisasi penyelenggara melakukan evaluasi terhadap penerapan dan isi standar pelayanan secara periodik berdasarkan saran dan masukan dari masyarakat.

- (5) Ketentuan mengenai mekanisme proses penyusunan, penerapan, dan evaluasi penerapan standar pelayanan publik ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 25

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya mencakup:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. waktu pelayanan;
- e. biaya/tarif;
- f. produk dan spesifikasi pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. perilaku pelaksana; dan
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;

Bagian Kedua

Tata Perilaku Penyelenggara

Pasal 26

- (1) Penyelenggara menyusun dan menerapkan standar etika dan tata perilaku bagi pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.
- (2) Standar etika dan perilaku pelayanan tersebut mencakup secara sekurang-kurangnya unsur-unsur sikap:
 - a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
 - b. bertindak adil dan non diskriminatif;
 - c. peduli, teliti dan cermat;
 - d. bersikap ramah dan bersahabat;
 - e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
 - f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
 - g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat dan berkualitas.
- (3) Organisasi penyelenggara melakukan pengawasan terhadap penerapan etika dan tata perilaku pelaksana pelayanan.

Bagian Ketiga
Maklumat Pelayanan

Pasal 27

- (1) Organisasi penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas, terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

Bagian Keempat
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik

Pasal 28

- (1) Organisasi penyelenggara menyusun, menetapkan dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik.
- (2) Organisasi penyelenggara menggunakan SOP sebagai salah satu instrumen pengendalian terhadap pelaksana dalam melakukan pelayanan publik.
- (3) SOP menjadi panduan dan acuan bagi pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Penyelenggara melakukan review penerapan SOP secara berkala sebagai salah satu dasar perbaikan kualitas pelayanan publik.
- (5) Ketentuan mengenai mekanisme proses penyusunan, penetapan, penerapan, dan evaluasi penerapan standar operasional prosedur (SOP) ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati

Bagian Kelima
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 29

- (1) Dalam rangka menjamin kelancaran dan kepastian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu disusun sistem informasi pelayanan publik yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Sistem informasi berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari organisasi penyelenggara pada setiap tingkatan.
- (3) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil Penyelenggara;

- b. profil Pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. Maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka, informatif dan mudah diakses.

Pasal 30

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

Bagian Keenam

Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 31

- (1) Organisasi penyelenggara wajib memenuhi sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan nyaman.
- (2) Organisasi penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola dan memelihara 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.
- (3) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai standar pelayanan.

Pasal 32

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

Pasal 33

- (1) Saham penyelenggara yang berbentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan badan hukum lain yang dibentuk untuk melaksanakan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam bentuk apapun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan, dan/atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan batal demi hukum.

Pasal 34

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan dan mencatumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dilarang mengakibatkan berhentinya kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari dari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat sekurang-kurangnya
 - a. nama kegiatan;
 - b. nama dan alamat penanggung jawab;
 - c. waktu kegiatan;
 - d. alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (*short message service/SMS*), laman (*website*), *e-mail*, dan kotak pengaduan.

Pasal 35

Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dalam pasal 34 dinyatakan telah melakukan kelalaian dan diberikan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh
Survei Kepuasan Masyarakat
Pasal 36

- (1) Dalam rangka meningkatkan perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, diperlukan umpan balik penilaian kinerja penyelenggara berdasarkan pendapat masyarakat melalui sebuah survei kepuasan masyarakat.
- (2) Survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan menggunakan metode skala likert atau metode lain yang dianggap lebih cocok dan tepat untuk menilai kinerja pelayanan.
- (3) Metode sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianalisis dengan menggunakan analisa Univariat dan Bivariat.
- (4) Setiap organisasi penyelenggara wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- (5) Unsur-unsur atau variabel yang digunakan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sekurang-kurangnya meliputi indikator:
 - a. persyaratan pelayanan;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan;
 - c. waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif pelayanan;
 - e. produk dan spesifikasi pelayanan;
 - f. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan;
 - g. kompetensi pelaksana;
 - h. perilaku pelaksana;
 - i. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- (6) Organisasi penyelenggara wajib melaporkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat kepada pembina pelayanan publik melalui penanggung jawab pelayanan publik.
- (7) Pemerintah daerah wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan Masyarakat dalam bentuk indeks kepuasan masyarakat (IKM) atau lainnya secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun kepada masyarakat melalui media massa, media elektronik atau media informasi lain.
- (8) Ketentuan mengenai metode dan publikasi hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kedelapan

Pelayanan Khusus

Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat kelompok rentan, meliputi :
 - a. penyandang difabel/kebutuhan khusus;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. balita;
 - e. korban bencana; dan
 - f. kelompok rentan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kesembilan

Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 38

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggung jawab bersama pemerintah daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya/tariff penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah.
- (3) Biaya/tarif penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 39

Organisasi penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

Bagian Kesepuluh
Pengelolaan Pengaduan
Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan, menyediakan sarana pengaduan, dan menugaskan pelaksana yang kompeten sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Mekanisme dan sarana pengaduan dipublikasikan secara luas serta mudah dijangkau dan diakses oleh masyarakat.
- (3) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik yang diterimanya secara berjenjang kepada organisasi penyelenggara, penyelenggara pelayanan publik, DPRD, dan perwakilan Ombudsman.
- (4) Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan publik.
- (5) Pengaduan secara berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan apabila pengadu belum atau tidak memperoleh jawaban pengaduan sampai batas waktu tertentu dan tidak memuaskan.
- (6) Organisasi penyelenggara dan penyelenggara berkewajiban mengelola dan menyelesaikan pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas waktu tertentu.
- (7) Tanggapan atas pengaduan, sekurang-kurangnya memuat:
 - a. penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadukan;
 - b. organisasi penyelenggara yang berwenang menyelesaikan; dan
 - c. keputusan tindakan, solusi dan saran yang diberikan sebagai rekomendasi kepada pengadu.
- (8) Penyelenggara menginformasikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pengadu.
- (9) Materi dan mekanisme pengaduan sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. identitas pengadu;
 - b. pencantuman nama dan alamat penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses;
 - c. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - d. pelaksana berwenang mengelola pengaduan;
 - e. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - f. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan;
 - g. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - h. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan; dan
 - i. pemantauan dan evaluasi pengaduan.

- (10) Format, bentuk, tahapan dan tata carapengelolaan pengaduan pelayanan publik ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kesebelas

Penilaian Kinerja

Pasal 41

- (1) Pembina dan/atau penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Hasil penilaian kinerja digunakan sebagai dasar pemberian penghargaan dan sanksi oleh pembina.
- (4) Ketentuan mengenai indikator, mekanisme dan metode penilaian kinerja ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB VI

SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 42

- (1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan terhadap jenis pelayanan tertentu, penyelenggara dapat menerapkan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur meliputi:
 - a. kesatuan tempat dan/atau jaringan pelayanan;
 - b. kesatuan pengelolaan dan penanganan;
 - c. kesatuan pengendalian; dan
 - d. kesatuan pelaporan.
- (3) Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. efisien dan efektif;
 - b. berkualitas;
 - c. murah dan terjangkau
 - d. sederhana dan mudah diakses; dan
 - e. terkoordinir.

- (4) Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan sistem pelayanan terpadu ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB VII

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 43

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik sebagai bagian tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan berbasis elektronik atau *electronic goverment (e-government)*.
- (3) Teknologi informasi meningkatkan kecepatan, ketepatan, kepastian dan transparansi proses pelayanan publik.
- (4) Penyelenggara memberikan kemudahan dan keamanan akses bagi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Bentuk pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB VIII

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pengertian, Tujuan, dan Prinsip

Pasal 44

- (1) Inovasi pelayanan publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi Proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan Inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.
- (2) Inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi bidang ;
 - a. pendidikan;
 - b. kesehatan;
 - c. pekerjaan umum dan penataan ruang;

- d. ketentraman, ketertiban dan perlindungan masyarakat;
 - e. sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
 - f. perumahan;
 - g. ketenagakerjaan;
 - h. komunikasi dan informatika;
 - i. lingkungan hidup;
 - j. perijinan dan penanaman modal;
 - k. perhubungan;
 - l. pariwisata; dan
 - m. bidang lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah.
- (3) Inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
- (4) Inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diselenggarakan berdasarkan prinsip :
- a. peningkatan efisiensi;
 - b. perbaikan efektifitas;
 - c. perbaikan kualitas pelayanan;
 - d. tidak menimbulkan konflik kepentingan;
 - e. berorientasi pada kepentingan umum;
 - f. dilakukan secara terbuka;
 - g. memenuhi nilai kepatutan; dan
 - h. dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Bagian Kedua

Kriteria Inovasi Pelayanan Publik

Pasal 45

Kriteria Inovasi Pelayanan Publik meliputi :

- a. mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur inovasi;
- b. memberi manfaat bagi daerah dan/atau masyarakat;
- c. tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- d. merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah; dan
- e. Inovasi pelayanan publik dapat direplikasi,

Pasal 46

Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dalam Pasal 39 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IX

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 47

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi pelayanan dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.

BAB X

KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 48

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk diakses masyarakat.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XI PENGAWASAN

Pasal 49

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh penyelenggara dan organisasi penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
- a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB XII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 50

Dengan berlakunya Peraturan Daerah ini, Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 7 Tahun 2006 (Lembaran Daerah Kabupaten Madiun Tahun 2006 Nomor 5 / E) tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Madiun dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Pasal 51

Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 52

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan Madiun
pada tanggal 16 Juli 2018

BUPATI MADIUN,

ttd

MUHTAROM

Diundangkan di Madiun

Pada Tanggal 1 Agustus 2018

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN MADIUN

ttd

Ir. TONTRO PAHLAWANTO
Pembina Utama Madya
NIP. 19651110 199208 1 001

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN MADIUN TAHUN 2018 NOMOR 6
NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN MADIUN NOMOR 169-
5/2018

SALINAN

Sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd.

WIDODO, SH, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19611215 198903 1 006

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN MADIUN
NOMOR 4 TAHUN 2018
TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pemerintah Kabupaten Madiun sebagai agen publik menyadari sepenuhnya bahwa dalam rangka menjalankan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan melekat salah satu kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada penduduk dan warga Madiun. Pemerintah Kabupaten Madiun berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap penduduk dan warga Kabupaten Madiun melalui suatu sistem pemerintahan daerah yang mendukung perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap penduduk dan warga Kabupaten Madiun atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Praktik pelayanan publik yang selama ini telah dilakukan perlu ditingkatkan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan masyarakat. Perkembangan masyarakat menuntut pemenuhan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan mereka.

Maksud Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini pada hakikatnya adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Sedangkan tujuannya pada hakikatnya adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat, dalam hal ini penduduk dan warga Kabupaten Madiun. Untuk mencapaimaksud dan tujuan tersebut, maka Peraturan Daerah ini diharapkan dapat

memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. sanksi.

Peraturan Daerah Kabupaten Madiun tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini mengakomodasi beberapa karakteristik lokal untuk mengakomodasi keunikan pelayanan bagi masyarakat Madiun. Tujuannya adalah untuk menciptakan proses pelayanan publik yang akuntabel, jelas, terjangkau, sederhana dan efisien sesuai dengan tuntutan dan perkembangan kondisi masyarakat Kabupaten Madiun. Beberapa muatan lokal yang diakomodasi tersebut antara lain:

- a. penerapan Sistem Pelayanan Terpadu baik perizinan maupun non perizinan yang saat ini sudah mulai diterapkan secara massif di Kabupaten Madiun. Pelayanan terpadu dilakukan dengan memberikan pelimpahan kewenangan kepada organisasi penyelenggara pelayanan ditingkat bawahnya, sehingga proses pelayanan semakin dekat dengan masyarakat dan mudah dijangkau. Sistem pelayanan ini sangat penting mengingat wilayah Kabupaten Madiun yang sangat luas. Beberapa kebijakan sistem pelayanan terpadu antara lain penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Penanaman Modal.

- b. Pengelolaan pengaduan adalah bagian penting dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Madiun memandang perlu untuk menyusun sistem pengaduan yang berjenjang mulai dari organisasi penyelenggara pelayanan sampai dengan pengaduan kepada pengawas eksternal (Ombudsman). Maka ditegaskan bahwa pengaduan dilakukan secara berjenjang, mulai kepada pelaksana pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, sampai dengan lembaga pengawas eksternal. Jenjang pengaduan ini bertujuan agar respon dan solusi atas pengaduan yang diambil lebih efektif, cepat dan operasional teknis, sehingga hasil jawaban penjelasan dan rekomendasi pengaduan lebih cepat. Meski demikian, penanganan jenjang pengaduan ini harus tertib dan diatur melalui batasan waktu yang tegas.
- c. Pelayanan publik pada dasarnya dilakukan langsung oleh masyarakat. Namun dalam berbagai hal, karena kesibukan masyarakat, maka pelayanan jasa dapat diwakilkan melalui Biro Jasa Pelayanan yang resmi terdaftar usaha di Pemerintah Kabupaten Madiun. Biro jasa adalah mitra kerja dalam pelayanan publik. Meski demikian, penerapan standar pelayanan harus sama antara masyarakat dan biro jasa pelayanan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

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

Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

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

Huruf g

Setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

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

Huruf i

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

Huruf j

Pemberian kemudahan terhadap penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

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

Huruf l

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

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

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

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

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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Pengumuman dilakukan dengan menggunakan papan nama dengan ukuran tertentu proporsional sehingga mudah dilihat dan diakses oleh masyarakat, sekaligus sebagai media informasi pengawasan terhadap perbaikan sarana pelayanan publik.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Sarana, prasarana dan fasilitas yang dibutuhkan untuk setiap jenis kelompok masyarakat rentan. Untuk wanita hamil dibutuhkan ruang menyusui, bagi balita diberikan ruang

bermain, bagi penyandang cacat disediakan jalan khusus untuk kursi roda dll.

Pasal 38

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Tarif pelayanan harus ditetapkan dengan Peraturan Daerah yang memuat besaran tarif setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Indikator penilaian kinerja pelayanan publik sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

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.