



**BUPATI PURBALINGGA  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN PURBALINGGA**

**NOMOR 3 TAHUN 2020**

**TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI PURBALINGGA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka untuk melayani setiap warga negara memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - b. bahwa dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik;
  - c. bahwa untuk memberikan arah, landasan, dan kepastian hukum dalam pemberian pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah Daerah, maka diperlukan pengaturan tentang pelayanan publik;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, maka 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 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
  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 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
8. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
10. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
11. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
12. 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
13. 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);
14. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

- Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
15. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
  16. 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);
  17. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
  18. 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);
  19. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  20. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
  21. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
  22. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
  23. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  24. Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purbalingga (Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga Tahun 2016 Nomor 12);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN PURBALINGGA

dan

BUPATI PURBALINGGA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
2. Daerah adalah Kabupaten Purbalingga.
3. Bupati adalah Bupati Purbalingga.
4. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala Daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
8. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut 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 atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

9. 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.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
12. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan Perangkat Daerah dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi Perangkat Daerah dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
13. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
14. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
15. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara Pelayanan Publik.
18. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
19. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
20. Objek pengaduan adalah kegiatan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diduga tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
21. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Purbalingga.

22. Pihak lain adalah pihak di luar Penyelenggara yang diserahi atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan kecuali yang menurut undang-undang tugas tersebut harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara.
23. Gugus Kendali Mutu adalah suatu sistem dalam manajemen yang bertujuan untuk mendayagunakan seluruh aset yang dimiliki instansi terutama sumber daya manusianya secara lebih baik, guna meningkatkan mutu dalam arti luas.

## BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

### Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

#### Pasal 3

Tujuan penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

- a. mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- c. mewujudkan kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan Publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan; dan
- d. mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Kedua Asas

#### 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. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan; dan
- m. efisiensi dan efektivitas.

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) Ruang lingkup Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pendidikan;
  - b. ketenagakerjaan;
  - c. perumahan;
  - d. komunikasi dan informatika;
  - e. lingkungan hidup;
  - f. kesehatan;
  - g. sosial;
  - h. penerbitan izin pemanfaatan langsung panas bumi dalam daerah;
  - i. perhubungan;
  - j. pariwisata; dan
  - k. sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundangan-undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi:

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

Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b meliputi:

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

- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber kekayaan daerah yang dipisahkan.

#### Pasal 8

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

#### Pasal 9

- (1) Tindakan administratif oleh instansi pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.
- (2) Dokumen berupa perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.
- (3) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 10

Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen non perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB III ORGANISASI PENYELENGGARA DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu Organisasi Penyelenggara

#### Pasal 11

- (1) Organisasi penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan sesuai batas kewenangannya.



## Pasal 12

Organisasi Penyelenggara meliputi:

- a. institusi penyelenggara negara yang terdiri dari lembaga pemerintah daerah dan/atau satuan kerja penyelenggara di lingkungannya;
- b. korporasi berupa BUMD dan/atau satuan kerja penyelenggara di lingkungannya;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan perundang-undangan dan/atau satuan kerja penyelenggara di lingkungannya; dan
- d. badan hukum lain yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan misi negara.

## Pasal 13

- (1) Badan hukum lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf d meliputi:
  - a. badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenisnya sebagaimana diterapkan dalam peraturan perundang-undangan; atau
  - b. badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria atau berdasarkan izin sesuai bidang pelayanan bersangkutan sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikategorikan sebagai penyelenggara apabila memiliki:
  - a. besaran nilai aktiva sedikit 50 (lima puluh) kali besaran pendapatan per kapita per tahun di wilayah administrasi pemerintahan penyelenggara pada tahun berjalan; dan
  - b. jaringan pelayanan yang pengguna pelayanan tidak dibatasi oleh wilayah administrasi pemerintah.

## Pasal 14

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

## Pasal 15

- (1) Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.

- (2) Pengaturan mengenai sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

## Bagian Kedua Evaluasi Pelayanan Publik

### Pasal 16

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

### Pasal 17

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

## Bagian Ketiga Hubungan Penyelenggara

### Pasal 18

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.
- (2) Kerjasama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknik operasional pelayanan atau pendukung pelayanan.
- (3) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.

Bagian Keempat  
Kerja Sama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 19

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

BAB IV  
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Hak dan Kewajiban Bagi Penyelenggara

Pasal 20

Penyelenggara memiliki hak:

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

## Pasal 21

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksanaan yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## Bagian Kedua Kewajiban Dan Larangan Bagi Pelaksana

### Pasal 22

Pelaksana berkewajiban:

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

### Pasal 23

Pelaksana dilarang:

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

Bagian Ketiga  
Hak Dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 24

Masyarakat berhak:

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

Pasal 25

Masyarakat berkewajiban:

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

BAB V  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Standar Pelayanan

Pasal 26

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, dan memperhatikan keberagaman.

- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

#### Pasal 27

Komponen standar pelayanan paling kurang meliputi :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

#### Pasal 28

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik sebagai berikut:

- 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 memberikan pelayanan yang tidak 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 akurat.

#### Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

#### Pasal 29

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga  
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Paragraf 1  
Umum

Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Untuk peningkatan pelayanan publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperhatikan :
  - a. komitmen penyelenggara dan pelaksana;
  - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
  - c. partisipasi pengguna pelayanan;
  - d. kepercayaan;
  - e. kesadaran penyelenggara dan pelaksana;
  - f. keterbukaan;
  - g. ketersediaan anggaran;
  - h. tumbuhnya rasa memiliki;
  - i. survei 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.

Paragraf 2  
Gugus Kendali Mutu

Pasal 31

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada Penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Dalam penerapan kendali mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat membentuk Gugus Kendali Mutu.
- (3) Gugus kendali mutu terdiri dari pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai gugus kendali mutu ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keempat  
Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 32

- (1) Dalam hal meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (4) Dasar pelaksanaan survei 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.
- (5) Penyelenggara mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat.
- (6) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat melalui:
  - a. media massa;
  - b. laman media online;
  - c. media sosial; dan/atau
  - d. media lainnya.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kelima  
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi 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, paling kurang meliputi :
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.



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

Pasal 34

- (1) 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 mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.

Bagian Ketujuh  
Pelayanan Akses Khusus

Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, balita dan/atau korban bencana.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan  
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 36

- (1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggungjawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 37

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.
- (2) Selain alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik.

6

Bagian Kesembilan  
Penanganan Pengaduan

Pasal 38

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi:
  - a. aspek institusional;
  - b. aspek prosedural;
  - c. bersifat integratif; dan
  - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. objektivitas;
  - b. koordinasi;
  - c. efektivitas dan efisiensi;
  - d. akuntabilitas; dan
  - e. transparan.
- (4) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi :
  - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
  - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
  - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
  - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi terkait penginformasian masalah dan hambatan-hambatan yang ada; dan
  - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (5) Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- (6) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

BAB VI  
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 39

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, 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 *electronic government* (*e-government*).

- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

## BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

### Pasal 40

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Peraturan Bupati.

## BAB VIII KERAHASIAAN DOKUMEN

### Pasal 41

- (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.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

## BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### Pasal 42

- (1) Bupati karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.

- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bupati memberikan mandat kepada Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pembinaan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD setiap 1 (satu) tahun.

#### Pasal 43

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
  - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh masyarakat, yakni organisasi masyarakat yang memiliki kewenangan dan kompetensi berupa laporan dan/atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan/atau
  - c. pengawasan oleh Ombudsman.

#### BAB X SANKSI

#### Pasal 44

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 11 ayat (1), Pasal 14 ayat (1), Pasal 16 ayat (1), Pasal 17 ayat (1), ayat (2), ayat (3), Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 28, Pasal 29 ayat (1), Pasal 26, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30 ayat (1), Pasal 34 ayat (1), Pasal 35, dan Pasal 39 dikenakan sanksi administratif.
- (2) Masyarakat yang melanggar ketentuan Pasal 25 dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada penyelenggara dapat berupa :
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penghentian sementara kegiatan;
  - d. penghentian tetap kegiatan;
  - e. pencabutan sementara izin;
  - f. pencabutan tetap izin;
  - g. denda administratif; dan/atau
  - h. sanksi administratif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada pelaksana dapat berupa:
  - a. teguran lisan;
  - b. teguran tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan;
  - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri;
  - h. pemberhentian tidak dengan hormat; dan/atau
  - i. sanksi administratif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengenaan sanksi administratif diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 45

Petunjuk Pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini wajib ditetapkan paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 46

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, maka Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 01 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Purbalingga (Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga Tahun 2008 Nomor 01), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 47

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Purbalingga  
pada tanggal 24 Februari 2020  
BUPATI PURBALINGGA,



DYAH HAYUNING PRATIWI

Diundangkan di Purbalingga  
pada tanggal 25 Pebruari 2020

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN PURBALINGGA,



WAHYU KONTARDI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PURBALINGGA TAHUN 2020 NOMOR 3

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN PURBALINGGA, PROVINSI JAWA  
TENGAH: (3-21/2020)

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN PURBALINGGA  
NOMOR 3 TAHUN 2020  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan publik pada satu sisi merupakan kegiatan yang diamanatkan oleh konstitusi untuk memenuhi hak-hak asasi warga negara, sedangkan warga negara pada sisi yang lain tidak memiliki kesempatan untuk menghindari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berdasarkan dua aspek inilah pelayanan publik merupakan hal yang penting dan harus dipastikan semakin baik dari masa ke masa.

Pemerintah daerah harus memiliki komitmen dan upaya yang sungguh-sungguh untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Pelayanan publik dengan demikian harus peka terhadap dinamika perkembangan masyarakat, serta adaptif terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi yang dapat membantu pelaksanaan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien. Demi mencapai hal 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/tariff pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. peran serta masyarakat;
- g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. sanksi.

Kehadiran Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Publik melalui kegiatan organisasi maupun secara personal di lingkungan Pemerintah Daerah khususnya dan di instansi pemerintah pada umumnya, serta dapat menjadi momentum awal reformasi pelayanan publik di Kabupaten Purbalingga.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

Cukup jelas.

### Pasal 4

#### Huruf a

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

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan “Kepastian Hukum” adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

#### Huruf c

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

#### Huruf d

Yang dimaksud dengan “Keseimbangan Hak dan Kewajiban” adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

#### Huruf e

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

#### Huruf f

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

#### Huruf g

Yang dimaksud dengan “Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif” adalah setiap warganegara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

#### Huruf h

Yang dimaksud dengan “Keterbukaan” adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh Informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

#### Huruf i

Yang dimaksud dengan “Akuntabilitas” adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Huruf j

Yang dimaksud dengan “Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan” adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

#### Huruf k

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

#### Huruf l

Yang dimaksud dengan “Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan” adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Huruf m

Yang dimaksud dengan “Efisiensi dan efektivitas” adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat guna dan tepat waktu dengan mengutamakan prosedur yang sederhana dan hemat waktu.

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  
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  
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

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PURBALINGGA NOMOR 90 d