

BUPATI KUDUS  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN DAERAH KABUPATEN KUDUS  
NOMOR 2 TAHUN 2017

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUDUS,

- Menimbang : a. bahwa Pemerintah Daerah sebagai Penyelenggara utama Pelayanan Publik di Daerah berkewajiban untuk melayani kebutuhan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan dan korporasi yang baik agar tujuan otonomi Daerah dan Pelaksanaan tugas pembantuan dapat diwujudkan;
- b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya ;
- c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka diperlukan produk hukum yang mengatur Pelayanan Publik guna memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan Penyelenggara dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus ;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan 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 Jawa Tengah;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
9. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
10. 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);
11. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

13. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5717);
14. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
15. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 11 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2005-2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2008 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kudus Nomor 113);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KUDUS

dan

BUPATI KUDUS

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Daerah adalah Kabupaten Kudus.
4. Gubernur adalah Gubernur Jawa Tengah.
5. Bupati adalah Bupati Kudus.
6. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya disingkat DPRD, adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kudus.
7. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kudus.
8. 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.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi Penyelenggara Pemerintah Daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
11. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus.
12. 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.

13. 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.
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
15. Prosedur Kerja adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses pelayanan yang meliputi apa yang harus dilakukan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana dan oleh siapa dilakukan.
16. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
17. Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
18. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
19. Sistem pelayanan terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
20. Survey Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Penyelenggara dan/atau Pelaksana Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
21. Pengaduan adalah pemberitahuan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan.
22. Mediasi adalah penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
23. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.

24. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik Daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

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

### Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan Penyelenggara, Pelaksana dan masyarakat dalam Pelayanan Publik sebagai wujud dari Pelaksanaan reformasi birokrasi.

#### Pasal 3

Tujuan ditetapkan Peraturan Daerah ini adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

#### Pasal 6

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

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

## Pasal 7

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

- a. penyediaan jasa publik oleh perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah ;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.

## 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 Daerah yang diwajibkan sesuai dengan urusan pemerintahan Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara ;
  - b. tindakan administratif oleh swasta yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## Pasal 9

- (1) Tindakan administratif oleh perangkat Daerah 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 swasta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.

### BAB III

#### PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 11

- (1) Pembina Pelayanan Publik di Daerah adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap Pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi monitoring, evaluasi dan penindakan.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan Gubernur.
- (5) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disampaikan secara berkala paling sedikit 1 (satu) tahun sekali dan/atau sewaktu-waktu.

#### Pasal 12

- (1) Penanggung Jawab Pelayanan Publik di Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. mengoordinasikan kelancaran Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap satuan kerja;
  - b. melakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - c. melaporkan kepada pembina Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di seluruh satuan kerja unit Pelayanan Publik.

## Pasal 13

Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi :

- a. institusi Penyelenggara Pemerintah Daerah terdiri dari satuan kerja Penyelenggara di Daerah dan/atau pemerintahan desa;
- b. korporasi berupa Badan Usaha Milik Negara, BUMD, dan/atau satuan kerja Penyelenggara di Daerah;
- c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang dan/atau satuan kerja Penyelenggara di Daerah ; dan
- d. badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik di Daerah dalam rangka Pelaksanaan Misi Negara.

## Pasal 14

(1) Badan hukum lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d meliputi :

- a. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik di Daerah berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenisnya sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan; atau
- b. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik di Daerah 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 paling 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 pelayanannya tidak dibatasi oleh wilayah administrasi pemerintahan.

## Pasal 15

(1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 berkewajiban :

- a. melakukan penyeleksian dan promosi Pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif, dan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan ;
- b. memberikan penghargaan kepada Pelaksana yang memiliki prestasi kerja; dan
- c. memberikan hukuman kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal Penyelenggara.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan hukuman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dan huruf c ditetapkan oleh Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

#### Pasal 16

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

## Pasal 18

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian Pelayanan Publik.
- (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) untuk peningkatan Pelayanan Publik dan tidak menambah beban bagi masyarakat, memperpanjang waktu serta mempersulit akses Pelayanan Publik.
- (4) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai 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.
- (5) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik.
- (6) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak dilakukan pengulangan.

BAB IV  
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu  
Hak, Kewajiban dan Larangan Penyelenggara

Pasal 19

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- f. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.

Pasal 20

Penyelenggara wajib:

- 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 yang memadai sesuai dengan kewenangan;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;

- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 21

Penyelenggara dilarang :

- a. memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya;
- b. memindahtangankan saham Penyelenggara yang berbentuk BUMD yang berkaitan dengan Pelayanan Publik, dalam keadaan apapun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan;
- c. memberikan putusan yang berlarut-larut;
- d. mempersulit pemberian pelayanan;
- e. menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- f. menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan/atau
- g. menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan.

#### Bagian Kedua

#### Hak, Kewajiban dan Larangan Pelaksana

#### Pasal 22

Pelaksana berhak :

- a. mendapatkan perlindungan dan pembelaan dari Penyelenggara terhadap pengaduan dan tuntutan sampai ada putusan hukum tetap;
- b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
- c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. melakukan konsultasi dengan pimpinan Penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan;

## Pasal 23

Pelaksana berkewajiban :

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

## Pasal 24

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik Daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali atas izin pimpinan Penyelenggara;
- c. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan pimpinan Penyelenggara;
- e. melanggar asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. menjanjikan, mempromosikan dan melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan; dan
- g. memungut dan/ atau menerima imbalan atas layanan yang diberikan di luar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban Masyarakat

## Pasal 25

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
- b. mengawasi Pelaksanaan Standar Pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;

- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan ;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan ;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

#### Pasal 26

Masyarakat berkewajiban :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik ; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### BAB V PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu Standar Pelayanan

#### Pasal 27

- (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, serta memperhatikan keberagaman.
- (5) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

#### Pasal 28

Komponen Standar Pelayanan paling kurang meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif dan rinciannya;
- 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;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

#### Bagian Kedua Prosedur Kerja

#### Pasal 29

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan prosedur kerja dengan memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Prosedur Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan pimpinan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### Bagian Ketiga Sistem Pengelolaan Dokumen

#### Pasal 30

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan sistem pengelolaan dokumen Pelaksanaan Pelayanan Publik.

- (2) Sistem pengelolaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. mekanisme pengelolaan dokumen; dan
  - b. petugas pengelola dokumen.
- (3) Penyusunan sistem pengelolaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan pimpinan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### Bagian Keempat Maklumat Pelayanan

##### Pasal 31

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

#### Bagian Kelima Sistem Informasi Pelayanan Publik

##### Pasal 32

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu diselenggarakan sistem informasi secara terpadu.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi Pelayanan Publik yang berasal dari Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. profil Penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. Standar Pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

## Pasal 33

Dokumen, akta, dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau non elektronik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam  
Pengelolaan Sarana dan Prasarana

## Pasal 34

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik serta Pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan Standar Pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dan Pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

## Pasal 35

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan Pelayanan Publik.
- (3) Pengumuman oleh Penyelenggara harus dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum Pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang tanda yang memuat nama kegiatan, nama dan alamat penanggung jawab, waktu kegiatan, alamat pengaduan berupa nomor telepon, nomor tujuan pesan layanan singkat (sms), laman (*website*), pos-elektronik (*email*), dan kotak pengaduan.

- (4) Dalam hal kerusakan sarana prasarana terjadi secara mendadak dan mengganggu Pelaksanaan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib mengumumkan sesegera mungkin.
- (5) Penyelenggara dan Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

#### Bagian Ketujuh Pelayanan Khusus

##### Pasal 36

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain :
  - a. penyandang difabel/disabilitas;
  - b. lanjut usia;
  - c. wanita hamil;
  - d. ibu menyusui;
  - e. anak-anak; dan
  - f. korban bencana.
- (3) Sarana dan/atau prasarana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

##### Pasal 37

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

Bagian Kedelapan  
Biaya/tarif Pelayanan Publik

Pasal 38

- (1) Biaya/tarif Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Biaya/tarif Pelayanan Publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik.
- (4) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah harus ditetapkan dengan persetujuan DPRD, kecuali instansi yang sudah menerapkan sistem Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (5) Biaya/tarif Pelayanan Publik yang diselenggarakan BUMD dan swasta harus ditetapkan pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik serta dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pasal 39

- (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.

Bagian Kesembilan  
Uraian Tugas Pelaksana

Pasal 40

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan aturan mengenai uraian tugas Pelaksana Pelayanan Publik.
- (2) Uraian tugas Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
  - a. tugas setiap Pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
  - b. ukuran kinerja dari Pelaksana; dan
  - c. evaluasi kinerja dari Pelaksana.

- (3) Penyusunan uraian tugas Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan pimpinan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kesepuluh  
Perilaku Penyelenggara dalam Pelayanan

Pasal 41

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

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

Bagian Kesebelas  
Etika Pelaksana dalam Pelayanan Publik

Pasal 42

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan pedoman mengenai etika Pelaksana Pelayanan Publik.
- (2) Pedoman etika Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
  - a. sikap dan perilaku setiap Pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya; dan

- b. mekanisme evaluasi sikap dan perilaku dari Pelaksana.
- (3) Penyusunan pedoman etika Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan pimpinan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

## Bagian Kedua Belas Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Manusia

### Pasal 43

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia.
- (2) Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
  - a. keahlian dan keterampilan Pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya; dan
  - b. perencanaan pengembangan keahlian dan keterampilan Pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya.
- (3) Penyusunan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan pimpinan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

## Bagian Ketiga belas Pengawasan

### Pasal 44

- (1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan secara internal dan eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
  - a. atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi; dan
  - b. pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau peraturan internal organisasi.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
  - a. masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. Ombudsman ; dan
  - c. DPRD.

BAB VI  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN  
PENILAIAN KINERJA

Bagian Kesatu  
Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pasal 45

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari masyarakat, rekomendasi Ombudsman dan DPRD.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menyusun materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan dari masyarakat dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (4) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. identitas pengadu;
  - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
  - c. penentuan Pelaksana yang mengelola pengaduan;
  - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
  - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan Pelaksana;
  - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
  - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
  - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
  - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
  - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
- (5) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan peraturan pimpinan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bagian Kedua  
Penilaian Kinerja

Pasal 46

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.



- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan Standar Pelayanan.

#### Pasal 47

- (1) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) dilaksanakan 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 sekurang-kurangnya dengan SKM.

### BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Pasal 48

- (1) Masyarakat dapat turut serta berperan aktif dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

### BAB VIII PENYELESAIAN PENGADUAN

#### Bagian Kesatu Pengaduan

#### Pasal 49

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

## Pasal 50

- (1) Pembina berwenang menjatuhkan sanksi kepada Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (2) Penanggung jawab menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3) huruf b.
- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan aduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 51

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

## Pasal 52

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan/atau Pelaksana wajib memberikannya.

## Pasal 53

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.

- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
  - a. identitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

#### Pasal 54

- (1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada pimpinan Penyelenggara.
- (2) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

### Bagian Kedua Penyelesaian Pengaduan

#### Pasal 55

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

## Pasal 56

- (1) Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, transparan, tidak diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- (2) Penyelenggara wajib menerima dan merespon pengaduan.
- (3) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak Pelaksana karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- (4) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

## Pasal 57

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

## Pasal 58

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Dalam hal penyelesaian ganti rugi, ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus.
- (5) Adjudikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.
- (7) Pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IX  
SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 59

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di Lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 60

Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan :

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

Pasal 61

Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :

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

Pasal 62

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui :
  - a. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu ; dan/atau
  - b. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap.

- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

#### Pasal 63

- (1) Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 ayat (2) huruf a, dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (2) Penyelenggaraan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal.

#### Pasal 64

- (1) Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 ayat (2) huruf a, dilaksanakan berdasarkan pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang dari :
  - a. Bupati kepada satuan kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu; atau
  - b. Pimpinan korporasi kepada pimpinan satuan kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Bupati sesuai dengan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan Standar Pelayanan;
  - c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - f. penetapan Standar Pelayanan dan maklumat pelayanan.
- (4) Bupati mendelegasikan seluruh kewenangan pemberian persetujuan dan penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan bidang penanaman modal.

#### Pasal 65

Penyelenggaraan sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

#### Pasal 66

Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 ayat (2) huruf b, dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara pelayanan kepada Pelaksana di lingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.

#### Pasal 67

Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 mempunyai kewenangan:

- a. penerimaan dan pemrosesan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan ;
- b. penolakan permohonan pelayanan yang telah memenuhi Standar Pelayanan ;
- c. persetujuan permohonan pelayanan yang telah memenuhi Standar Pelayanan ;
- d. pengajuan penandatanganan dokumen perizinan dan nonperizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai Standar Pelayanan ;
- e. penyampaian produk pelayanan berupa perizinan dan/atau nonperizinan kepada pemohon ; dan
- f. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 68

- (1) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang, terutama menyangkut aspek teknis dalam Penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perkembangan Penyelenggaraan pelayanan kepada Bupati atau yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang dimaksud, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

## Pasal 69

Kelembagaan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB X KETENTUAN PIDANA

## Pasal 70

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan dalam Pasal 15, Pasal 16, Pasal 18 ayat (2) dan ayat (4), Pasal 20, Pasal 23, Pasal 27, Pasal 29 ayat (1), Pasal 30 ayat (1), Pasal 31, Pasal 32 ayat (3) dan ayat (4), Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 35 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 56 ayat (1), Pasal 40 ayat (1), Pasal 42 ayat (1), Pasal 43 ayat (1), Pasal 45 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Pasal 46 ayat (1), Pasal 47 ayat (2), Pasal 48 ayat (2), Pasal 53 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 55 ayat (1), Pasal 56 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 57, Pasal 58 ayat (1), ayat (2), dan ayat (6), Pasal 63 (2), Pasal 68 diancam dengan pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).
- (2) Apabila pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh suatu badan hukum maka ancaman pidananya dikenakan terhadap pengurus/pimpinan.
- (3) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.



BAB XI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 71

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Kudus Nomor 11 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Kudus Tahun 2013 Nomor 13), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 72

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kudus  
pada tanggal 20 Juni 2017

BUPATI KUDUS,

M U S T H O F A

Diundangkan di Kudus  
pada tanggal 21 Juni 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KUDUS,

NOOR YASIN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KUDUS TAHUN 2017 NOMOR 2

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN KUDUS,  
PROVINSI JAWA TENGAH : ( 2/2017 ).

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KUDUS  
NOMOR 2 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Dewasa ini Penyelenggaraan Pelayanan Publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus, antara lain meliputi :

- a. Maksud, Tujuan, Azas dan Ruang Lingkup ;
- b. Pembina, Penanggung Jawab dan Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. Hak, Kewajiban dan Larangan;
- d. Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Sistem Pengelolaan Pengaduan dan Penilaian Kinerja;
- f. Peran serta Masyarakat;
- g. Penyelesaian Pengaduan;
- h. Sistem Pelayanan Terpadu; dan
- i. Sanksi.

Sehubungan dengan hal tersebut, perlu segera dibentuk Peraturan Daerah (Perda) Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus, dengan berpedoman pada :

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

Cukup jelas.

### Pasal 4

Cukup jelas.

### Pasal 5

Cukup jelas.

### Pasal 6

#### Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh :

1. Penyediaan obat untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara di Kementerian Kesehatan;
2. Penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

#### Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan Badan Usaha Milik Negara dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik, contoh : listrik dan air bersih.

#### Huruf c

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, contoh :

1. Kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi ;
2. Kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam yodium).

### Pasal 7

#### Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (SD, SMP, SMA), dan pelayanan kelalulintasan.

## Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik Daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik sebagai contoh antara lain jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan Daerah air minum.

## Huruf c

Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh : jasa pelayanan keamanan, jasa pendirian panti sosial, dll.

## Pasal 8

Cukup jelas.

## Pasal 9

Cukup jelas.

## Pasal 10

Cukup jelas.

## Pasal 11

Cukup jelas.

## Pasal 12

Cukup jelas.

## Pasal 13

## Huruf a

Cukup jelas.

## Huruf b

Cukup jelas.

## Huruf c

Cukup jelas.

## Huruf d

Yang dimaksud dengan badan hukum lain dalam ketentuan ini adalah badan swasta baik berbentuk korporasi maupun yayasan yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka Pelaksanaan Misi Negara. Pelaksanaan Misi Negara dalam hal ini meliputi pelayanan yang seharusnya diselenggarakan oleh Pemerintah, tetapi karena keterbatasan kemampuan Pemerintah, sehingga dilaksanakan oleh badan swasta dengan biaya dari Pemerintah yang disebut subsidi. Bentuk Misi Negara lainnya adalah badan swasta yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan izin yang diberikan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah atau berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan oleh pemerintah yang wajib dipatuhi atau dilaksanakan oleh badan swasta tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan.

## Pasal 14

## Ayat (1)

## Huruf a

Badan hukum yang memberikan pelayanan berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenisnya dari pemerintah, karena dari pelayanan tersebut seluruh atau sebagian anggaran yang digunakan ditagihkan kepada pemerintah, misalnya rumah sakit yang ditugasi pemerintah melayani pasien yang datang dengan membawa surat keterangan miskin dari Desa/Kelurahan, biaya yang seharusnya dibayar oleh pasien lalu digratiskan karena akan ditagihkan kepada instansi pemerintah yang menugasinya.

## Huruf b

Yang dimaksud dengan badan hukum dalam ketentuan ini misalnya sekolah swasta wajib mengikuti standar kurikulum, standar mutu, standar guru yang ditetapkan pemerintah, rumah sakit swasta yang menyelenggarakan pelayanan medik dan penunjang medik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan pemerintah.

## Ayat (2)

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

## Huruf a

dasar hukum, yaitu adanya peraturan yang menjadi dasar diselenggarakannya Pelayanan Publik oleh Penyelenggara.

## Huruf b

persyaratan yaitu adanya kejelasan baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan;

## Huruf c

sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh Penyelenggara;

## Huruf d

jangka waktu penyelesaian, yaitu adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara;

## Huruf e

biaya/tarif dan rinciannya, yaitu adanya kejelasan mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan termasuk keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu, yang kesemuanya dipublikasikan secara luas;

## Huruf f

produk pelayanan, yaitu adanya kejelasan mengenai hasil layanan yang diterima dan diberikan kepada masyarakat;

## Huruf g

sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam rangka Penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan termasuk fasilitas bagi kelompok masyarakat yang mendapatkan perlakuan khusus karena keterbatasan fisik dan mental;

## Huruf h

Kompetensi Pelaksana, yaitu adanya jaminan mengenai kemampuan Pelaksana dalam hal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya;

## Huruf i

pengawasan internal, yaitu adanya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja Penyelenggara atau atasan langsung Penyelenggara;

## Huruf j

penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas;

## Huruf k

jumlah Pelaksana, yaitu adanya ketersediaan Pelaksana yang disesuaikan dengan beban kerja masing-masing;

## Huruf l

jaminan pelayanan, yaitu adanya jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana tertuang dalam kontrak pelayanan;

## Huruf m

jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu adanya komitmen dari Penyelenggara untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan

## Huruf n

evaluasi kinerja Pelaksana, yaitu adanya sistem penilaian yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mengetahui kesesuaian Pelaksanaan kegiatan dengan Standar Pelayanan.

## Pasal 29

Cukup jelas.

## Pasal 30

Cukup jelas.

## Pasal 31

Cukup jelas.

## Pasal 32

## Ayat (1)

Cukup jelas.

## Ayat (2)

Cukup Jelas.

## Ayat (3)

## Huruf a

profil Penyelenggara meliputi nama penanggung jawab, Pelaksana, organisasi Penyelenggara, anggaran Penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-elektronik(email);

Huruf b

profil Pelaksana meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-elektronik (*email*);

Huruf c

standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi Standar Pelayanan tersebut;

Huruf d

maklumat pelayanan berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan Penyelenggara;

Huruf e

pengelolaan pengaduan berisi informasi lengkap proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan; dan

Huruf f

penilaian kinerja yang berisi informasi lengkap hasil Pelaksanaan penilaian Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Ayat (4)

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  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
SKM adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari Penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat. SKM berupa data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pasal 48  
Cukup jelas.

Pasal 49  
Cukup jelas.

Pasal 50  
Cukup jelas.

Pasal 51  
Cukup jelas.

Pasal 52  
Cukup jelas.

Pasal 53  
Cukup jelas.

Pasal 54  
Cukup jelas.

Pasal 55  
Cukup jelas.

Pasal 56  
Cukup jelas.

Pasal 57  
Cukup jelas.

Pasal 58  
Cukup jelas.

Pasal 59  
Cukup jelas.

Pasal 60  
Cukup jelas.

Pasal 61  
Cukup jelas.

Pasal 62  
Cukup jelas.

Pasal 63  
Cukup jelas.

Pasal 64  
Cukup jelas.

Pasal 65  
Cukup jelas.

Pasal 66  
Cukup jelas.

Pasal 67  
Cukup jelas.

Pasal 68  
Cukup jelas.

Pasal 69  
Cukup jelas

Pasal 70  
Cukup jelas.

Pasal 71  
Cukup jelas.

Pasal 72  
Cukup jelas.