



SALINAN

BUPATI BONE
PROVINSI SULAWESI SELATAN

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BONE
NOMOR 11 TAHUN 2014

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BONE,

- Menimbang: a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan;
- b. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggungjawab pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Bone tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);

7. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
10. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
11. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
16. 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);
17. 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);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);

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

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bone.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Bone.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. 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.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bone.
7. Pembina adalah Bupati Bone.
8. Penanggungjawab adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
9. 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.
10. Ombudsman adalah lembaga negara di Kabupaten atau di Provinsi yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara daerah dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Daerah, dan badan hukum milik daerah serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang pendanaannya dapat didanai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

11. 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.
12. 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.
13. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. 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.

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

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

Pasal 3

Tujuan 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

Ruang Lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

BAB III
PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, ORGANISASI PENYELENGGARA,
EVALUASI DAN PENGELOLAAN PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pembina dan Penanggungjawab Pelayanan Publik
Pasal 6

Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggungjawab.

Pasal 7

Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 mempunyai tugas:

- a. melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggungjawab; dan
- b. melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Gubernur.

Pasal 8

Penanggungjawab mempunyai tugas:

- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan/unit kerja;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuannya unit pelayanan publik.

Bagian Kedua
Organisasi Penyelenggara
Pasal 9

- (1) Organisasi Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

Pasal 10

- (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 dengan Peraturan Bupati.
- (3) Dalam hal mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dapat dibentuk UPTD dan/atau UPT oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (4) Pembentukan UPTD dan/atau UPT sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga

Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi 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 sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (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.

Pasal 13

- (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, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN
Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara
Pasal 14

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dalam rangka penyelenggaraan pelayanan;
- 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 15

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan 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 tanggungjawabnya;
- j. bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab 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 instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan bagi Pelaksana
Pasal 16

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 instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan kinerja kepada pembina pelayanan secara berkala.

Pasal 17

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, perusahaan daerah, dan badan usaha milik daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
- e. menggunakan sarana, prasana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan peruntukannya;
- f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- g. tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun diluar ketentuan yang berlaku.

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat Pasal 18

Masyarakat berhak:

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

Pasal 19

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan publik;
- 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 Publik
Pasal 20

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik 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) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 21

Komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya 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. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan
- j. kompensasi.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan
Pasal 22

- (1) Penyelenggara menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Ketiga
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik
Pasal 23

- (1) Pengelolaan, pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasana dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, akuntabel dan berkesinambungan harus dilakukan dan menjadi tanggungjawab penyelenggara dan pelaksana.

- (2) Pelaksana harus 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.

Pasal 24

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

Bagian Keempat Pelayanan Khusus Pasal 25

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan tanpa tambahan biaya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasana dan/atau fasilitas pelayanan publik bagi kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan kemampuan daerah.
- (3) Penyediaan sarana, prasana dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik bagi kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Bagian Kelima Biaya/Tarif Pelayanan Publik Pasal 26

Penentuan biaya/tarif pelayanan publik ditetapkan dengan Peraturan Daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

Penyelenggara mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan dan kemampuan APBD.

Bagian Keenam Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan Pasal 28

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. peduli, teliti dan cermat;

- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut serta tidak mempersulit;
- e. profesional dan proporsional;
- f. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- g. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- h. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- i. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- j. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- k. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- l. sesuai dengan kepantasan; dan
- m. tidak menyimpang dari prosedur.

Bagian Ketujuh
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pasal 29

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan ; dan
 - c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Bagian Kedelapan
Pengelolaan Pengaduan
Pasal 30

- (1) Penyelenggara menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Penyelenggara mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara mengumumkan nama dan alamat penanggungjawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pasal 31

- (1) Penyelenggara menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat, tepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.
- (3) Materi pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) 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 pembina pelayanan publik;
 - 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 penanggungjawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kesembilan Penilaian Kinerja Pasal 32

- (1) Penyelenggara melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

BAB VI PENYELESAIAN PENGADUAN Bagian Kesatu Pengaduan Pasal 33

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- (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. penanggungjawab yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 34

- (1) Pembina penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada penanggungjawab penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3) huruf a.
- (2) Penanggungjawab menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 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 35

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 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 sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu wajib dirahasiakan.

Pasal 36

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (3) wajib disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.

Pasal 37

- (1) Penyelenggara menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (3).
- (2) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu harus melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara dan /atau ombudsman.
- (3) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Bagian Kedua

Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 38

- (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.

Bagian Ketiga

Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 39

Masyarakat dapat menggugat penyelenggara atau pelaksana melalui Peradilan Tata Usaha Negara apabila pelayanan yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang Tata Usaha Negara.

Pasal 40

Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah ini, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang.

BAB VII KETENTUAN SANKSI Pasal 41

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 15 huruf g, Pasal 17 huruf e dan f, dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 15 huruf e dan huruf f, Pasal 16 huruf a, Pasal 17 huruf b dan huruf c, Pasal 23 ayat (2), Pasal 25 ayat (2), Pasal 38 ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dan ayat (4) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i, Pasal 23 ayat (1), Pasal 25 ayat (1), Pasal 30 ayat (2), Pasal 31 ayat (1), Pasal 37 ayat 1 dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (5) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (6) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1), Pasal 15 huruf a, huruf b, huruf e, huruf j, dan huruf k, Pasal 16 huruf b, huruf c, dan huruf d, Pasal 17 huruf a dan huruf d, Pasal 20 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Pasal 22, Pasal 24, Pasal 30 ayat (3), dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (7) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf g dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (8) Mekanisme penjatuhan sanksi sebagaimana dimaksud diatas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 42

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1), Pasal 25 ayat (1) dan melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud Pasal 25 ayat (4) yang mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi korban ditetapkan berdasarkan putusan pengadilan.

Pasal 43

Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 dan Pasal 42 dilakukan oleh atasan Penyelenggara yang bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 44

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini, sepanjang teknis pelaksanaan akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 45

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Watampone
pada tanggal, 24 Desember 2014

BUPATI BONE,

ttd

A. FAHSAR M. PADJALANGI

Diundangkan di Watampone
pada tanggal, 24 Desember 2014

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BONE,

ttd

A. SURYA DARMA

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BONE TAHUN 2014 NOMOR 11

Noreg. 9 Tahun 2014

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN BONE
NOMOR 11 TAHUN 2014

TENTANG

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 bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi, nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipacu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai 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. Untuk itu diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan undang-undang dasar 1945 yang diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (good governance). Peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana Euforia reformasi, demokrasi, desentralisasi, otonomi daerah, penegakan hukum dan HAM, termasukantisipasi terhadap kemajuan iptek.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus-menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran. Peraturan daerah ini diharapkan dapat memberi penjelasan dan pengetahuan 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, sisten informasi, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. Peran serta masyarakat;
- g. Penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. Sanksi.

II. PASAL DEMI PASAL

- Pasal 1
Cukup jelas
Pasal 2
Cukup jelas

Pasal 3

Huruf a

yang dimaksud “terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak” adalah pemberian pelayanan publik tidak boleh menyimpang dari peraturan perundang-undangan.

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

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

Huruf b

Yang dimaksud “kepastian hukum” adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

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

Huruf f

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

Huruf g

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

Huruf h

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

Huruf i

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

Huruf j

Yang dimaksud “fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan” adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k

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

Huruf l

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

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 10

Ayat (1)

Yang dimaksud “penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu” adalah sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 11

Ayat (1)

Yang dimaksud “secara berkala dan berkelanjutan” adalah merupakan periode yang dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, 6 (enam), 12 (dua belas) bulan, atau 24 (dua puluh empat) bulan sekali yang diatur sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 12

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud “operasional pelayanan” merupakan kegiatan yang terkait langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lain serta standar operasional prosedur (SOP) pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Ayat (3)

Yang dimaksud “keterbatasan sumber daya dan/atau keadaan darurat” adalah dalam keadaan darurat pemberi bantuan dapat mengeluarkan surat penugasan kepada pihak terkait untuk melaksanakan pemberian bantuan.

Ayat (4)

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

Ayat (1)

Yang dimaksud “kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan” adalah kemampuan penyelenggara berupa dukungan pendanaan pelaksana, sarana prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan.

Ayat (2)

Yang dimaksud “pihak terkait” adalah merupakan pihak dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Yang dimaksud “keberagaman” adalah pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha dan lembaga swadaya masyarakat.

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 21

Huruf a

Yang dimaksud “dasar hukum” adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

Huruf b

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

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

Yang dimaksud “biaya/tarif” adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus da/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Huruf f

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

Huruf g

Yang dimaksud “sarana, prasarana, dan/atau fasilitas” adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan

pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan

Huruf h

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

Huruf i

Yang dimaksud “penanganan pengaduan, saran dan masukan” adalah pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung.

Huruf j

Yang dimaksud “kompensasi” adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud “dipublikasikan” adalah penginformasian kepada khalayak sehingga diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

Pasal 23

Ayat (1)

Yang dimaksud “pengelolaan, pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, akuntabel dan berkesinambungan harus dilakukan dan menjadi tanggung jawab penyelenggara dan pelaksana” adalah sistem informasi yang bersifat nasional berisi informasi seluruh penyelenggaraan pelayanan yang diperlukan untuk merumuskan kebijakan tentang pelayanan publik.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Yang dimaksud “analisis dan daftar kebutuhan” sebagaimana dimaksud ayat (3) penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan adalah sistem informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi, dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Pasal 24

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Yang dimaksud “penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus” adalah masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam dan korban bencana sosial, perlakuan khusus kepada masyarakat ketentuan diberikan tanpa tambahan biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud “penyelenggara mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan DPRD Kabupaten dan batas waktu tertentu” adalah mengelola pengaduan merupakan proses penanganan materi dari tahap penyeleksi, penelaahan dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Ayat (3)

Yang dimaksud “penyelenggara menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan” adalah menindaklanjuti merupakan penyelesaian pengaduan sampai tuntas, termasuk kejelasan hasil seperti sanksi kepada pelaksana, pengubahan pengaturan dan penerbitan dokumen yang diminta pengadu.

Ayat (4)

Yang dimaksud “penyelenggara mengumumkan nama dan alamat penanggungjawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan” adalah nomor telepon pesan layanan singkat (sms) laman (website), pos-el (email) dan kotak pengaduan.

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 32

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud “indikator kinerja” adalah merupakan ukuran atau alat petunjuk yang digunakan untuk menilai kinerja.

Pasal 33

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Cukup jelas

- Ayat (2)
 - Cukup jelas
- Ayat (3)
 - Cukup jelas
- Ayat (4)
 - Cukup jelas
- Pasal 36
 - Cukup jelas
- Pasal 37
 - Ayat (1)
 - Cukup jelas
 - Ayat (2)
 - Cukup jelas
 - Ayat (3)
 - Cukup jelas
- Pasal 38
 - Ayat (1)
 - Cukup jelas
 - Ayat (2)
 - Yang dimaksud dengan “peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi penyelenggara” adalah peraturan yang mengatur penyelenggara, misalnya Pegawai Negeri Sipil diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Pasal 39
 - Cukup jelas
- Pasal 40
 - Cukup jelas
- Pasal 41
 - Ayat (1)
 - Cukup jelas
 - Ayat (2)
 - Cukup jelas
 - Ayat (3)
 - Cukup jelas
 - Ayat (4)
 - Cukup jelas
 - Ayat (5)
 - Cukup jelas
 - Ayat (6)
 - Cukup jelas
 - Ayat (7)
 - Cukup jelas
 - Ayat (8)
 - Cukup jelas
- Pasal 42
 - Cukup jelas
- Pasal 43
 - Cukup jelas
- Pasal 44
 - Cukup jelas
- Pasal 45
 - Cukup jelas