SALINAN

PEMERINTAH KABUPATEN BATANG HARI

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BATANG HARI
NOMOR 2 TAHUN 2014
TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI BATANG HARI,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;

b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;

c. bahwa standar dan kriteria pelayanan publik yang dijadikan pedoman bagi setiap penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagaimana dimaksud pada huruf b perlu diatur dalam suatu Peraturan Daerah untuk kepastian hukumnya sehingga menjamin adanya perlindungan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang prima;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik.

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang .....

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun Tahun 1956 Nomor 25) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sarolangun Bangko dan Daerah Tingkat II Tanjung Jabung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2755);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor; 4846);
5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

8. Peraturan .....

8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BATANG HARI

dan

BUPATI BATANG HARI

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Batang Hari.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Batang Hari.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Batang Hari.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Batang Hari baik berbentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.

7. Pelayanan .....

7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan Publik.
8. 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.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah SKPD dan BUMD.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
11. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
12. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
13. Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual atau elektronik
14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Misi Daerah adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.

16. Indek .....

16. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah 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.
17. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
18. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
19. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima Pelayanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
20. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Batang Hari.

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

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

Pasal 3

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk :

a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;

c. terpenuhinya.....

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

Prinsip

Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip:

a. kesederhanaan;
b. kejelasan;
c. kepastian waktu;
d. akurasi;
e. keamanan;
f. tanggungjawab;
g. kelengkapan sarana dan prasarana;
h. kemudahan akses;
i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
j. kenyamanan

Bagian Keempat

Ruang Lingkup

Pasal 6

(1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan BUMD.

(2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, tenaga kependidikan, 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 7

(1) Ruang lingkup pelayanan barang publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik**,** sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.

(2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
   a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD dan BUMD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
   b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
   c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

(1) Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
   a. penyediaan jasa publik oleh SKPD dan BUMD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;

b. penyediaan .....

b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 9

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :

a. tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Pasal 8 dan Pasal 9 diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB III

TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan

Pasal 11

(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) Ketentuan lebih lanjut mengenai Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 12

Komponen standar pelayanan harus sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua

Maklumat Pelayanan

Pasal 13

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12.

(2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas

Bagian Ketiga

Informasi Pelayanan Publik

Pasal 14

(1) Setiap penyelenggara wajib mengelola sistem informasi pelayanan publik untuk menjamin kualitas pelayanan publik.

(2) Sistem informasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas sistem informasi elektronik dan/atau non elektronik, yang paling sedikit memuat:

a. profil penyelenggara;
b. profil pelaksana;
c. standar pelayanan;
d. maklumat pelayanan;
e. proses pelayanan
f. pengelolaan pengaduan;
g. penilaian kinerja.

(3) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Keempat

Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Pasal 15

(1) Pemerintah Daerah menyediakan sarana dan prasarana dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan.

(2) Penyediaan, pengelolaan dan perbaikan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan kemampuan Daerah.

Bagian Kelima

Kerjasama Pelayanan Publik

Pasal 16

(1) Penyelenggara dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.

(2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan/atau elektronik.

(3) Ketentuan mengenai penyelenggara dan bentuk kerjasama penyelenggara dengan pihak lain diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keenam

Penilaian Kinerja

Pasal 17

(1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.

(2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui kerjasama dengan pihak ketiga.

(3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan standar pelayanan, akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

(4) Tolok ukur kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara harus disesuaikan dengan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Ketujuh .....

Bagian Ketujuh

Pelayanan Khusus

Pasal 18

(1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, anak-anak, lanjut usia dan wanita hamil.

(2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna Pelayanan Publik yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

(3) Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasiilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukkannya.

Bagian Kedelapan

Kode Etik Penyelenggara

Pasal 19

(1) Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagi berikut:

a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
c. peduli, teliti dan cermat;
d. bersikap ramah dan bersahabat;
e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun atas pelayanan yang telah diberikan;dan
g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Bagian Kesembilan

Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 20

(1) Setiap penerima pelayanan berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara.

(2) Tata cara pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:

a. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
b. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengadu menerima pelayanan
c. Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat:
   1. nama dan alamat lengkap;
   2. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
   3. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
   4. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
d. Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c.
e. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 21

(1) Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, Penyelenggara Pelayanan Publik harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 dengan berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan.
(2) Ketidakpuasan atas penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf b diajukan kepada instansi yang membidangi pengawasan.
(3) Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, unit kerja yang membidangi pengawasan harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf c, dengan berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan.
(4) Pengaduan atas kebijakan pelayanan publik yang merugikan kepentingan masyarakat dan bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan dapat diajukan kepada DPRD.
(5) Pengaduan atas kebijakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (4), oleh DPRD dapat diajukan kepada Pemerintah Daerah sebagai saran dan pertimbangan untuk perbaikan kebijakan pelayanan publik.

BAB IV .....

BAB IV

HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 22

(1) Penyelenggara berhak:

a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
b. melakukan kerjasama;
c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kemampuan keuangan daerah;
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.
f. mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam melakukan pelayanan publik.

(2) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

(3) Penyelenggara berkewajiban:

a. menyusun 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 tanggung jawabnya;

j. bertanggung jawab .....

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.

Bagian Kedua

Kewajiban, Hak dan larangan bagi pelaksana

Pasal 23

(1) 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 keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala

(2) Pelaksana berhak:
a. setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam melakukan pelayanan publik.
b. tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

(3) Pelaksana .....

(3) 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 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; dan
e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga

Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 24

Masyarakat berhak:

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

Pasal 25

Masyarakat berkewajiban:

a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana 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

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 26

(1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
(2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
    a. berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik;
    b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
    c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik;
    d. menumbuhkan peran serta dan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
    e. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik; dan
    f. ikut serta dalam melakukan evaluasi pelayanan dan pemberian penghargaan
(3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan publik

BAB VI

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu

Pembinaan

Pasal 27

(1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan umum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.
(2) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan umum kepada Penyelenggara Pelayanan Publik dalam penerapan Standar Pelayanan.
(3) Pembinaan dan pengawasan teknis Pelayanan Publik dilakukan oleh Kepala SKPD
(4) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan atau bantuan teknis lainnya yang mencakup:

a. perhitungan .....

a. perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai Standar Pelayanan, termasuk kesenjangan pembiayaannya;
b. penyusunan rencana pencapaian Standar Pelayanan dan penetapan target tahunan pencapaian Standar Pelayanan;
c. penilaian prestasi kerja pencapaian Standar Pelayanan; dan
d. pelaporan prestasi kerja pencapaian Standar Pelayanan kepada Bupati.

Bagian Kedua

Pengawasan

Pasal 28

(1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh:
a. pengawas internal; dan
b. pengawas eksternal.

(2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, 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 DPRD

BAB VII

EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 29

(1) Setiap Kepala SKPD melakukan evaluasi kinerja pelayanan.

(2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lama setiap 6 (enam) bulan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 30 .....

Pasal 30

Dalam rangka menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat Bupati melakukan evaluasi dan monitoring terhadap penerapan Standar Pelayanan.

BAB VIII

PEMBIAYAAN

Pasal 31

Pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik bersumber dari:

a. APBD; dan

b. Sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB X

KETENTUAN SANKSI

Pasal 32

(1) Penyelenggara yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2), Pasal 17 ayat (1), Pasal 18 ayat (3), Pasal 19 ayat (1), Pasal 22 ayat (2), dan Pasal 23 ayat (1) dan ayat (3) dikenakan sanksi administrasi.

(2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
   a. peringatan lisan;
   b. peringatan tertulis;
   c. penundaan kenaikan pangkat;
   d. penurunan pangkat;
   e. mutasi jabatan;
   f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
   g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
   h. pemberhentian tidak dengan hormat.

(3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 33

(1) SKPD perlu menyesuaikan dengan Standar Pelayanan Peraturan Daerah ini.

(2) Standar Pelayanan yang sudah ada dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan Peraturan Daerah ini.

BAB XI .....

BAB XI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 34

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Muara Bulian

pada tanggal 11 Maret 2014

Plt. BUPATI BATANG HARI,

ttd

SINWAN

Diundangkan di Muara Bulian

pada tanggal 11 Maret 2014

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BATANG HARI

ttd

ALI REDO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BATANG HARI

TAHUN 2014 NOMOR 2

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM

ttd

JULIANDO NAINGGOLAN, SH.
NIP. 19750709 200012 1 002

P E N J E L A S A N

A T A S

PERATURAN DAERAH KABUPATEN BATANG HARI

NOMOR 2 TAHUN 2014

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. PENJELASAN UMUM

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Sebagai penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Batang Hari berkomitmen mewujudkan pelayanan publik (publik service) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dalam mengimplementasikan nilai-nilai dasar pelayanan publik baik berdasarkan Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kabupaten Batang Hari adalah penting yang dilaksanakan oleh Penyelenggara pelayanan ptublik dan Badan Usaha Milik Daerah. Oleh karena itu dengan Peraturan Daerah ini menjadi dasar hukum bagi setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun Standar Operasional Prosedur dan bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memiliki keterkaitan dengan Kementerian tertentu juga menyusun Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Daerah ini memuat mengenai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik di Daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Penyusunan Peraturan Daerah ini mempunyai tujuan, asas penyelenggaraan pelayanan publik dan ruang lingkup. Adapaun tujuan penyelenggaraan publik meliputi:

a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

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.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah dan Badan Usahan Milik Daerah.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

huruf a

Yang dimaksud dengan “asas kepentingan umum” adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

huruf b

Yang dimaksud dengan “ asas kepastian hukum” adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

huruf c

Yang dimaksud dengan “asas kesamaan hak” adalah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

huruf d .....

huruf d

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

huruf e

Yang dimaksud dengan “asas profesionalan” adalah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

huruf f

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

huruf g

Yang dimaksud dengan “asas Persamaan Perlakuan/tidak diskriminatif” adalah Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

huruf h

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

huruf i

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

huruf j

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

huruf k

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

huruf l

Yang dimaksud dengan “Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan” adalah; Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau

Pasal 5

huruf a

Yang dimaksud dengan “kesederhanaan” adalah; Setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan sederhana dan tidak berbelit-belit.

huruf b

Yang dimaksud dengan “kejelasan” adalah; Setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan prosedur dan biaya yang jelas.

huruf c

Yang dimaksud dengan “kepastian waktu” adalah; Setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf d .....

huruf d

Yang dimaksud dengan “akurasi” adalah; Setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan proses yang akurat demi tercapainya pelayanan yang maksimal.

huruf e

Yang dimaksud dengan “keamanan” adalah; Setiap jenis pelayanan yang diberikan mampu menciptakan rasa aman dan nyaman terhadap penerima layanan.

huruf f

Yang dimaksud dengan “tanggungjawab” adalah; Setiap jenis pelayanan yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan.

huruf g

Yang dimaksud dengan “kelengkapan sarana dan prasarana” adalah; Setiap jenis pelayanan yang dilakukan difasilitasi dengan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan.

huruf h

Yang dimaksud dengan “kemudahan akses” adalah; Setiap jenis pelayanan yang dilakukan dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

huruf i

Yang dimaksud dengan “kedisiplinan, kesopanan dan keramahan” adalah; Setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan menerapkan sikap disiplin, sopan dan ramah terhadap semua penerima layanan.

huruf j

Yang dimaksud dengan “kenyamanan” adalah; Setiap jenis pelayanan yang dilakukan dengan tujuan memberikan rasa nyaman terhadap semua penerima layanan.

Pasal 6

Yang dimaksud dengan “Standar Operasional Prosedur” adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan dimana dan oleh siapa dilakukan.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

huruf a

Cukup jelas

huruf b

Cukup jelas

huruf c

Barang publik yang disediakan oleh instansi Pemerintah Daerah dengan menggunakan 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 Daerah di Dinas Kesehatan; dan
2. Penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah di Dinas Perhubungan.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

huruf a

Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Ayat (1)

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.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Periodik adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setahun.

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 .....

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Cukup jelas

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.