BUPATI BENER MERIAH

بوفاتي بنرمريه

PERATURAN BUPATI BENER BENER MERIAH

NOMOR: 14 TAHUN 2013

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BENER MERIAH

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM
DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI BENER MERIAH,

Menimbang : a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah merupakan perwujudan pelaksanaan pemberdayaan bagi setiap masyarakat berupa pelayanan administrasi, pelayanan barang maupun pelayanan jasa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan sumber daya aparatur sebagai asset utama dalam pelaksanaan pembangunan daerah;

b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik;

c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayan Publik maka sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya di Kabupaten Bener Meriah;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a,huruf b, dan huruf c di atas, maka perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Bener meriah;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 56 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3041), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1989 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1989 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);

3. Undang.....

3. 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 4286); 6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2003, tentang Pembentukan Kabupaten Bener Meriah di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 156, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4351);
5. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3848);
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006, tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4633);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674);
8. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
10. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
11. 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);
12. 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);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI BENER MERIAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BENER MERIAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bener meriah.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Bener meriah.
3. Bupati adalah Bupati Kabupaten Bener meriah.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Bener meriah.
5. *Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dalam* Pemerintahan Daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRK, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan, Lembaga lain, dan Desa.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, *dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan* pelayanan publik.
8. Atasan Satuan Kerja Penyelenggara 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 yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. 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.*
11. 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.
12. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanandan 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.
13. *Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak* melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
14. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.

15. Ombudsman.....

15. 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.
16. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah yang modalnya sebagian besar/seluruhnya adalah milik Pemerintah Daerah.
17. Jaringan adalah keluasan dari pengembangan usaha atau cabang di tempat tertentu.
18. Kelompok Rentan adalah penduduk yang mengalami hambatan dalam memperoleh dokumen yang disebabkan oleh bencana alam dan kerusuhan sosial.

BAB II
MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Bupati tentang penyelenggaraan pelayanan publikdimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubunganantara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:
a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah;
b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan baik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik di daerah;
c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
d. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
e. memberi payung hukum bagi lembaga pengawas internal, dan pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati ini.

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.....

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 penyelenggaraan pelayanan publik terdiri atas:
a. ruang lingkup pelayanan;
b. ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan.

(2) Ruang lingkup pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a 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.

(3) Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi tindakan administratif Pemerintah Daerah maupun non Pemerintah Daerah yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 6

(1) Ruang Lingkup Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi:
a. pelayanan barang publik;
b. pelayanan jasa publik; dan
c. pelayanan administratif.

(2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
c. pengadaan dan penyaluran barang publik oleh penyelenggara swasta tetapi ketersediannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;

(3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD, Badan Usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan;
c. penyediaan jasa publik oleh lembaga swasta tetapi ketersediannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

(4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara;

b. tindakan.....

b. tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundangundangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 7

Penyelenggaraan pelayanan publik yang melaksanakan sebagaimana dimaksud alam Pasal 5 ayat (3) meliputi:

a. setiap Perangkat Daerah penyelenggara pemerintahan daerah yang melaksanakan pelayanan publik;
b. korporasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati, dan/atau satuan kerja dilingkungan badan usaha milik daerah, badan usaha swasta serta lembaga swasta daerah yang ditugasi melaksanakan pelayanan publik;
c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati yang dilaksanakan oleh satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik; dan
d. badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh satuan kerja di lingkungan badan hukum dimaksud yang melaksanakan pelayanan publik atas dasar perjanjian antar pihak.

Pasal 8

(1) Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau BUMD, tetapi menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan daerah harus memenuhi ukuran besaran biaya dan jaringan.

(2) Ketentuan mengenai ukuran besaran biaya dan jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III
SISTEM PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan

Pasal 9

(1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan Pembina dan Penanggung Jawab.
(2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Bupati.
(3) Pembina melaksanakan tugas pembinaan, pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaan tugas Penanggung Jawab atau penyelenggara.
(4) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRK.

Pasal 10

(1) Penanggung Jawab adalah Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk oleh Bupati.
(2) Penanggung Jawab mempunyai tugas:
   a. mengkoordinasikan kelancaran pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap organisasi penyelenggara.
   b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
   c. melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Bupati.

Bagian Kedua.....

Bagian Kedua
Pengorganisasian Pelayanan Publik

Pasal 11

(1) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.

(2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi:

a. teknis pelayanan;
b. penyelesaian pengaduan masyarakat;
c. pengelolaan jaringan informasi;
d. pengawasan internal;
e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
f. pelayanan konsultasi.

(3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga
Evaluasi dan Pengelolaan Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 12

(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 dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

Pasal 13

(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 sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal penyelenggara sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IV.....

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu
Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Penyelenggara

Pasal 14

Penyelenggara berhak:
a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
b. melakukan kerja sama dalam pelayanan;
c. memperoleh dukungan anggaran bagi 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 yang berlaku.

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 public yang diperlukan;
e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan publik;
f. berpartisipasi aktif dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik di Institusinya;
g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
h. 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 16

Penyelenggara dilarang:
a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali jika tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan;
b. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan merugikan masyarakat selaku penerima layanan;
c. 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; dan
d. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua
Hak, Kewajiban dan Larangan Bagi Pelaksana

Pasal 17

Pelaksana berhak:
a. melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya;
b. melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat di luar jam pelayanan;
c. memperoleh tambahan pendapatan atau remunerasi atas pemberian pelayanan publik di luar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur;

d. melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 18

Pelaksana berkewajiban:
a. melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
b. memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, ramah, persuasif dan tidak diskriminatif;
c. mempertanggungjawabkan tugasnya kepada penyelenggara atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan;
d. membuat laporan berkala atas kinerja pelayanan kepada penyelenggara;
e. menindaklanjuti setiap pengaduan dari masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan;
f. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas tugasnya; dan
g. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 19

Pelaksana dilarang:
a. menghambat, menghindari, menolak melakukan pelayanan terhadap publik kecuali tidak sesuai dengan asas dan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
b. melakukan pungutan dengan alasan apapun kecuali yang telah dicantumkan dalam standar dan/atau maklumat pelayanan yang telah di publikasikan;
c. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali atas izin penyelenggara;
d. merangkap jabatan sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah;
e. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara;
f. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik;
g. memberikan informasi yang tidak benar; dan
h. melakukan pelayanan dengan membeda-bedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status sosial ekonomi.

Bagian Ketiga
Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Masyarakat

Pasal 20

Masyarakat berhak:
a. memperoleh pemenuhan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas, tujuan dan standar pelayanan;
b. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
d. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan;
e. memperoleh perlindungan dan advokasi;
f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
g. mengadukan kepada Penyelenggara, pengawas internal, pengawas eksternal dan DPRK apabila pelayanan yang diberikan Pelaksana tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pasal 21.....

Pasal 21

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.

Pasal 22

Masyarakat dilarang:

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

BAB V
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Pasal 23

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai fungsi dan tugasnya dengan memperhatikan kemampuan organisasi 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) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah.

(4) Penyelenggara wajib menerapka
pada ayat (1) dalam setiap pemb

(5) Penyusunan standar pelayanan
dengan berpedoman pada peratu

Pa

Komponen standar pelayanan sekuran

a. jenis atau produk pelayanan;
b. dasar hukum;
c. persyaratan;
d. sistem, mekanisme dan prosedur;
e. jangka waktu penyelesaian;
f. biaya/tarif;
g. sarana, prasarana, dan/atau fasilit
h. kompetensi pelaksana;
i. pengawasan internal;

j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
k. jumlah pelaksana;
l. jaminan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
m. jaminan keamanan, keselamatan dan perlindungan terhadap pihak terkait dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
n. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan

Pasal 25

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

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

Bagian Ketiga
Sistem Informasi Pelayanan

Pasal 26

(1) Dalam rangka menjamin kelancaran dan kepastian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu disusun sistem informasi yang bersifat regional.

(2) Penyelenggara mengelola sistem informasi yang bersifat regional.

(3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari organisasi penyelenggara pada setiap tingkatan.

(4) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:

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

(5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Pasal 27

Dokumen, akta dan produk administrasi lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinyatakan sah sesuai dengan peraturan perundangundangan.

Bagian Keempat
Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan

Pasal 28

(1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel dan berkesinambungan, serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik.

(2) Pelaksana.....

(2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan 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.

(4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan berkesinambungan.

Pasal 29

(1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan wajib mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.

(2) Perbaikan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan.

(3) Pengumuman oleh penyelenggara harus dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai dengan memasang pengumuman melalui media dan di tempat penyelenggaraan pelayanan yang diketahui oleh masyarakat.

Bagian Kelima
Pelayanan Khusus

Pasal 30

(1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pasal 31

(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 dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat agar pelayanan lebih nyaman, baik, dan tidak diskriminatif.

Bagian Keenam
Biaya Pelayanan

Pasal 32

(1) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dan/atau masyarakat.

(2) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada APBK, apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan.

(3) Biaya.....

(3) Biaya penyelenggaraan pelayanan publik selain yang ditentukan pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

Pasal 33

(1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan guna mendukung kinerja pelayanan publik.

(2) Penyelenggara yang dibentuk sesuai dengan peraturan perundang-undangan wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas kegiatan pelayanan publik.

Bagian Ketujuh
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Pasal 34

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

a. adil dan tidak diskriminatif;
b. cermat;
c. santun dan ramah;
d. responsif dan tidak berlarut-larut;
e. profesional;
f. tidak mempersulit;
g. dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai prosedur;
h. menjaga kerahasiaan informasi atau dokumen sesuai ketentuan;
i. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
j. tidak menyalahgunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik;
k. tidak memberikan informasi yang menyesatkan; dan
l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan jabatan.

Bagian Kedelapan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan

Pasal 35

(1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

(2) Pengawasan internal dilakukan melalui:
   a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
   b. pengawasan oleh pengawas fungsional daerah.

(3) Pengawasan eksternal dilakukan melalui:
   a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
   b. pengawasan oleh Perwakilan Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
   c. pengawasan oleh DPRK.

Bagian Kesembilan
Pengelolaan Pengaduan

Pasal 36

(1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, pengawas internal, atau pengawas eksternal.

(2) Pengaduan.....

(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.

(3) Pengaduan yang disampaikan sudah harus mendapatkan perhatian paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak pengaduan itu disampaikan.

(4) Tanggapan atas pengaduan harus ditindaklanjuti paling lambat 14 (empat belas) hari kerja.

(5) Tanggapan atas pengaduan, setidak-tidaknya memuat:

a. Penjelasan rinci tentang persoalan pokok yang diadukan;
b. Organisasi atau instansi yang berwenang menyelesaikan;
c. Tindakan, keputusan atau saran sebagai rekomendasi kepada pengadu.

(6) Penyelenggara dan pengawas internal wajib menyusun dokumen tanggapan.

(7) Penyelenggara dan pengawas internal wajib menyediakan fasilitas penerimaan pengaduan, pemantauan pengaduan dan evaluasi pengelolaan pengaduan yang mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat, serta menunjuk petugas untuk menerima dan mengelola pengaduan.

BAB VI
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Pengaduan

Pasal 37

(1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, pengawas internal dan pengawas eksternal

(2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundangundangan.

(3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:

a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan;
b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 38

(1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (3) huruf a.

(2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 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 39

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 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.....

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) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

(5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 40

(1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 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 41

(1) Penyelenggara, pengawas internal, pengawas eksternal dan/atau ombudsman 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 yangmenerima pengaduan.
e. penyelenggara pengawas internal, pengawas eksternal dan/atau ombudsman wajib 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 39 ayat (3).
f. dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara pengawas internal, pengawas eksternal dan/atau ombudsman.

(3) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 42

(1) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.

(2) Pengaduan terhadap Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a ditujukan kepada Atasan Satuan Kerja Penyelenggara.

(3) Pengaduan terhadap Penyelenggara yang berbentuk korporasi dan lembaga independen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b ditujukan kepada pejabat yang bertanggung jawab pada instansi pemerintah yang memberikan misi atau penugasan.

Pasal 43

(1) Dalam rangka pengelolaan pengaduan, Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan.

(2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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 pengelolaaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
i. dokumen dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
j. pencantuman nama dan alamat Penanggung Jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kedua
Penilaian Kinerja

Pasal 44

(1) Pembina dan/atau Penanggung Jawab penyelenggaraan pelayanan publik 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.
(3) Organisasi Penyelenggara dan/atau pelaksana yang memberikan layanan prima berdasarkan kriteria penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan penghargaan.
(4) Ketentuan mengenai indikator kinerja, monitoring evaluasi dan pemberian penghargaan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 45

(1) Indeks kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.
(2) Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.
(3) Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.
(4) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik.
(5) Tata cara pelaksanaan pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB VII.....

BAB VII
SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 46

(1) Dalam rangka meningkatkan kelancaran, kemudahan dan percepatan dalam pelayanan, terhadap jenis pelayanan tertentu, Penyelenggara dapat membentuk sistem pelayanan terpadu.

(2) Sistem pelayanan terpadu bertujuan memberi kepastian dan percepatan pelayanan agar lebih memberi manfaat, efektif dan efisien bagi penyelenggara, pelaksana dan masyarakat.

(3) Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan system pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Pasal 47

(1) Pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :
   a. kesederhanaan;
   b. kejelasan;
   c. kepastian waktu;
   d. akurasi;
   e. keamanan;
   f. tanggung jawab;
   g. kelengkapan sarana prasarana;
   h. kemudahan akses;
   i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan
   j. kenyamanan.

(2) Sistem pelayanan terpadu mengandung unsur :
   a. kesatuan penanganan;
   b. kesatuan tempat dan/ atau jaringan elektronik;
   c. kesatuan pengendalian; dan
   d. kesatuan sistem pelaporan.

Pasal 48

(1) Kesederhanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) huruf a adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

(2) Kejelasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) huruf b meliputi :
   a. persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
   b. unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
   c. rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

(3) Kepastian waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) huruf c adalah pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu.

(4) Akurasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) huruf d adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan cepat. Proses dan produk pelayanan publik harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik.

(5) Kemanan.....

(5) Keamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) huruf e adalah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

(6) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) huruf f adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

(7) Kelengkapan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) huruf g adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

(8) Kemudahan akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) huruf h adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

(9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) huruf i adalah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, memberikan pelayanan dengan ikhlas, serta menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan.

(10) Kenyamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (1) huruf j adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

BAB VIII
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 49

(1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dilakukan sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.

(2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk pemenuhan hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

(3) Masyarakat dapat melakukan evaluasi secara mandiri terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan hasilnya diserahkan kepada penyelenggara.

Pasal 50

(1) Peran serta masyarakat dalam pengawasan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan:
   a. penilaian kebenaran isi standar pelayanan;
   b. pengawasan pelaksanaan standar pelayanan;
   c. pemberitahuan kepada penyelenggara tentang kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
   d. pengaduan terjadinya penyimpangan standar pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara atau pelaksana;
   e. pengajuan usul pelibatan pengawas eksternal dalam hal penyelenggara melakukan penyimpangan berulang dan tidak melakukan tindakan perbaikan secara proporsional; dan
   f. pemantauan tindaklanjut penyelesaian pengaduan.

(2) Tata cara.....

PENJELASAN ATAS PERATURAN BUPATI BENER MERIAH

NOMOR TAHUN 2013

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Secara filosofis pelayanan publik merupakan salah satu alasan dan tujuan dibentuknya negara, dengan demikian negara sebagai pemegang mandat dari rakyat bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar rakyat. Dalam hal ini, posisi negara adalah sebagai pelayan rakyat (*publik servant*) dan pemberi layanan. Sementara, rakyat memiliki hak atas pelayanan publik untuk terlibat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan mendasar masyarakat untuk kesejahteraan sosial. Sehingga perlu memperhatikan nilai-nilai, sistem kepercayaan, religi, kearifan lokal serta pelibatan masyarakat. Perhatian terhadap beberapa aspek ini memberikan jaminan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan merupakan ekspresi kebutuhan sosial masyarakat. Dalam konteks itu, ada jaminan bahwa pelayanan publik yang diberikan akan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, masyarakat akan merasa memiliki pelayanan public tersebut sehingga pelaksanaannya diterima dan didukung penuh oleh masyarakat.

Dalam kerangka ini, maka pelayanan publik perlu dilihat dalam sebuah paradigma sosial yang nyata untuk pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Namun kenyataannya, hal tersebut tidak dapat terpenuhi. Salah satu kelemahannya adalah penyediaan sarana, sumber daya, kualitas layanan oleh pemerintah cenderung terabaikan.

Secara sosiologis setiap masyarakat, pastilah mengharapkan layanan public yang berkualitas dan berkeadilan. Hanya saja dalam kenyataannya masih sulit diwujudkan oleh pemerintah. Dalam setiap ruang dan waktu dengan mudah kita menemukan kasus-kasus layanan publik yang sangat mengecewakan. Sudah sering kita mendengar ada warga yang terpaksa gigit jari harus meninggalkan rumah sakit lantaran tidak memiliki uang yang dipersyaratkan. Rumah sakit-rumah sakit masih enggan memberi pelayanan bila masyarakat dinilai tidak memenuhi ketentuan, tanpa mengedepankan sisi kemanusiaan.

Sesungguhnya jika ditelaah lebih jauh, Pelayanan publik di Kabupaten Bener meriah memiliki beberapa permasalahan mendasar, yaitu:

a. rendahnya kualitas produk layanan. Rendahnya kualitas dapat terlihat dalam beberapa pelayanan publik mendasar seperti air, lingkungan yang sehat, kesehatan, pendidikan dan transportasi. Ketersediaan air bagi masyarakat merupakan kebutuhan vital yang menopang hidup manusia.
b. rendahnya kualitas penyelenggaraan layanan. Dalam hal ini masyarakat diperlakukan sebagai pihak yang tidak memiliki daya tawar. Kultur Birokratis para penyelenggara, prosedur yang berbelit-belit, biaya mahal, ketiadaan standar pelayanan merupakan ciri umum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.
c. ketiadaaan akses bagi kelompok rentan, penyandang cacat dan komunitas adat terpencil.
d. ketiadaan mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa. Masyarakat tidak diposisikan sebagai subyek dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka keluhan masyarakat tidak dianggap penting.

e. ketiadaan ruang partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan. Penempatan kembali masyarakat sebagai subyek dalam pelayanan publik perlu dilakukan sebagai proses revisi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Selama ini yang terjadi adalah perlakukan yang dilakukan sepihak oleh pemerintah dengan tanpa melibatkan masyarakat dalam setiap prosesnya. Sejumlah permasalahan yang masih melingkupi pelayanan publik kita tersebut perlu mendapatkan penanganan secara serius sehingga masyarakat sebagai penerima layanan merasakan dan mendapatkan manfaat yang lebih besar, bahkan diharapkan memberikan manfaat yang berlipat sehingga aspek-aspek kesejahteraan masyarakat dapat terdongkrak secara nyata.
Dalam kerangka ini, masyarakat sangat penting untuk dilibatkan dalam proses penyelenggaraan karena posisi yang menempatkan masyarakat sebagai penerima manfaat ini mengharuskan mereka untuk memberikan kontribus secara timbal balik. Masyarakat tidak hanya menjadi objek dari pelayanan, namun lebih masyarakat juga sekaligus menjadi bagian dari subjek pelayanan sehingga output dari pelayanan tidak lepas dari kenyataan sosial yang melingkupi masyarakat. Pada akhirnya nanti, output dari pelayanan publik bisa lebih akuntabel, responsif social dan memberikan dampak yang nyata bagi kehidupan masyarakat serta dirasakan oleh seluruh masyarakat tak terkecuali kelompok-kelompok rentan. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Bener meriah dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan perkuatan komitmen antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi, dengan tujuan:

a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaran pelayanan publik di daerah;
b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan baik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik di daerah;
c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
d. terpenuhinya penyelenggaran pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
e. memberi payung hukum bagi lembaga pengawas internal, dan pengawas eksternal yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati ini.

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
Cukup jelas.

Pasal 7
Cukup jelas.

Pasal 8
Cukup jelas.

Pasal 9
Cukup jelas.

Pasal 10
Cukup jelas.

Pasal 11
Cukup jelas.

Pasal 12
Cukup jelas.

Pasal 13
Cukup jelas.

Pasal 14
Cukup jelas.

Pasal 15
Cukup jelas.

Pasal 16
Cukup jelas.

Pasal 17
Cukup jelas.

Pasal 18
Cukup jelas.

Pasal 19
Cukup jelas.

Pasal 20
Cukup jelas.

Pasal 21
Cukup jelas.

Pasal 22
Cukup jelas.

Pasal 23
Cukup jelas.

Pasal 24
Cukup jelas.

Cukup jelas.

Pasal 45
Cukup jelas.

Pasal 46
Cukup jelas.

Pasal 47
Cukup jelas.

Pasal 48
Cukup jelas.

Pasal 49
Cukup jelas.

Pasal 50
Cukup jelas.

Pasal 51
Cukup jelas.

Pasal 52
Cukup jelas.

Pasal 53
Cukup jelas.

TAMBAHAN BERITA DAERAH KABUPATEN BENER MERIAH TAHUN 2013
NOMOR

(2) Tata cara peran sertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IX
KETENTUAN SANKSI

Pasal 51

Pelanggaran terhadap ketentuan dalam Peraturan Bupati ini dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 52

(1) Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

(2) Peraturan Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling lama 6 (enam) bulan sejak diundangkannya Peraturan Bupati ini.

Pasal 53

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bener Meriah.

Ditetapkan di Redelong

Pada tanggal Maret 2013 M / Jumadil Awal 1434 H

BUPATI BENER MERIAH,

RUSLAN ABDUL GANI

Diundangkan di Redelong

Pada tanggal Maret 2013 M / Jumadil Awal 1434 H

Plh. SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN BENER MERIAH,

ARMIYA

BERITA DAERAH KABUPATEN BENER MERIAH NOMOR TAHUN 2013