



PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA

PERATURAN DAERAH KABUPATEN KAYONG UTARA

NOMOR 9 TAHUN 2012

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KAYONG UTARA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
 - b. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kayong Utara, perlu diatur dengan Peraturan Daerah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik.
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. 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);
 3. Undang-Undang Nomor 32 tentang Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) 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 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kayong Utara di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4682);
 6. 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);
 7. 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);
 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. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 36 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3258) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5145);
 11. 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);
 12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
 13. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 14. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 1 Tahun 2009 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kabupaten Kayong Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2009 Nomor 19);

15. Peraturan Daerah Kabupaten Kayong Utara Nomor 2 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kayong Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Kayong Utara Tahun 2009 Nomor 20);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KAYONG UTARA

dan

BUPATI KAYONG UTARA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Kayong Utara.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati Kayong Utara dan perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Kayong Utara.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kayong Utara.
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. 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.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik.
8. 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.
9. 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.
10. Indek Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan.

11. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
12. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
13. 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.
14. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Peraturan Daerah ini dimaksudkan sebagai pedoman serta dasar hukum bagi penyelenggara pelayanan publik di daerah dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pasal 3

Tujuan Pelayanan Publik adalah:

- 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.

Pasal 4

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.

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (5) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif pemerintah daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda; dan
 - b. tindakan administratif oleh BUMD yang diwajibkan oleh Daerah dan diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Standar Pelayanan

Pasal 6

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar operasional prosedur yang berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 7

- (1) Penyelenggara pelayanan publik selain menyusun standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, juga menyusun standar pelayanan minimal.
- (2) Standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian yang terkait.

Bagian Kedua Informasi Pelayanan Publik

Pasal 8

- (1) Untuk menjamin kualitas pelayanan publik setiap penyelenggara pelayanan publik wajib membentuk sistem pelayanan informasi publik.
- (2) Sistem pelayanan informasi 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. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (3) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Ketiga Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Pasal 9

- (1) Pemerintah Daerah menyediakan serta mengelola sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai kemampuan Daerah secara bertahap.

Bagian Keempat Kerjasama Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.
- (2) Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pihak lain atau pihak ketiga dilaksanakan dengan persetujuan DPRD.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan/atau elektronik.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara serta pelaksanaan kerjasama dengan pihak lain diatur dalam peraturan Bupati.

Bagian Kelima
Indek Kepuasan Masyarakat

Pasal 11

- (1) Penyelenggara pelayanan publik 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 IKM dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Pemerintah Daerah dapat melakukan survey dan/atau pemeriksaan IKM.

Bagian keenam
Pelayanan Khusus

Pasal 12

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya 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) menjamin aksesibilitas pengguna Pelayanan Publik dengan perlakuan khusus yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (4) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan khusus disesuaikan dengan kemampuan Daerah.

Bagian Ketujuh
Tata Perilaku Penyelenggaraan

Pasal 13

- (1) Pelaksana Pelayanan Publik wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, antara lain sebagai 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 yang bukan menjadi haknya dalam bentuk apapun; dan
 - g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- (2) Dalam hal pelaksana tidak dapat menjalankan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai Peraturan Perundang-undangan.

Bagian Kedelapan
Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Setiap penerima pelayanan publik dapat melakukan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.
- (2) Tata cara pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
 - a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik secara tertulis;
 - b. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, Penyelenggara Pelayanan Publik harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan;
 - c. ketidakpuasan atas penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf b diajukan kepada unit kerja yang membidangi pengawasan;
 - d. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, unit kerja yang membidangi pengawasan harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf c, dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan;
 - e. pengaduan atas kebijakan pelayanan publik yang merugikan kepentingan masyarakat dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan diajukan kepada DPRD dalam melaksanakan tugas pengawasan; dan
 - f. pengaduan atas kebijakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf e, oleh DPRD dapat diajukan kepada Pemerintah Daerah sebagai saran dan pertimbangan untuk perbaikan kebijakan pelayanan publik.

BAB IV
HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA DAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 15

- (1) Penyelenggara memiliki hak:
 - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b. melakukan kerjasama;
 - 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.
- (2) 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 tanggung jawabnya;
 - j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
 - k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
 - l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dikenakan sanksi sesuai 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 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 kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 17

Pelaksana dilarang :

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, dan Badan Usaha Milik Daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai 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 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. mengadakan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadakan 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;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik;
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. menghargai pelaksana dan sesama penerima pelayanan publik;
- e. menyampaikan dan memberikan data serta informasi yang lengkap dan benar; dan
- f. mentaati hasil penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Pasal 20

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak 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.

BAB V PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 21

- (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. menumbuh kembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. menumbuhkan peran serta dan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan/atau
 - e. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VI
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu
Pembinaan

Pasal 22

- (1) Bupati melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Bupati selaku wakil pemerintah di daerah melakukan pembinaan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam penerapan SPM.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan atau bantuan teknis lainnya yang mencakup:
 - a. perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai SPM, termasuk kesenjangan pembiayaannya;
 - b. penyusunan rencana pencapaian SPM dan penetapan target tahunan pencapaian SPM;
 - c. penilaian prestasi kerja pencapaian SPM; dan
 - d. pelaporan prestasi kerja pencapaian SPM.

Bagian Kedua
Pengawasan

Pasal 23

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh:
 - a. pengawas internal; dan
 - b. pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a:
 - 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 Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

BAB VII
EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 24

- (1) Setiap Kepala satuan kerja perangkat daerah 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.

BAB VIII
PEMBIAYAAN

Pasal 25

Pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik bersumber dari:

- a. anggaran pendapatan belanja daerah; dan
- b. sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB IX
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 26

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf g, dan Pasal 17 huruf e dikenai sanksi teguran tertulis.
- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3), Pasal 12 ayat (3), Pasal 15 ayat (2) huruf e dan huruf f, Pasal 16 huruf a, serta Pasal 17 huruf b dan huruf c 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 8 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 12 ayat (1), Pasal 15 huruf c, huruf d, huruf h, dan huruf i, dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

BAB X
KETENTUAN PIDANA

Pasal 27

- (1) Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), Pasal 12 ayat (2), dan ayat (3) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak membebaskan dirinya membayar ganti rugi bagi korban.
- (3) Besaran ganti rugi bagi korban ditetapkan berdasarkan keputusan pengadilan.

Pasal 28

- (1) Setiap orang baik dengan sengaja ataupun tidak, melanggar ketentuan dalam Pasal 12 ayat (3), dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Setiap orang baik dengan sengaja ataupun tidak melanggar ketentuan dalam Pasal 19 huruf e dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam Peraturan Perundang-undangan.

BAB XI
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 29

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Satuan Kerja Perangkat Daerah yang telah memiliki Standar Operasional Prosedur dan/atau Standar Pelayanan Minimal dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan Peraturan Daerah ini.

BAB XII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 30

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Sukadana
pada tanggal 10 September 2012

BUPATI KAYONG UTARA,

HILDI HAMID

Diundangkan di Sukadana
pada tanggal 13 Desember 2012

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KAYONG UTARA,

HENDRI SISWANTO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KAYONG UTARA TAHUN 2012 NOMOR 9

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN KAYONG UTARA
NOMOR 9 TAHUN 2012
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Sebagai penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Kayong Utara berupaya mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan guna meningkatkan 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 Pemerintah Kabupaten Kayong Utara adalah penting untuk dilaksanakan oleh Penyelenggara pelayanan publik 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 Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Daerah ini memuat mengenai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik di Daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan. Penyusunan Peraturan Daerah ini mempunyai tujuan, asas penyelenggaraan pelayanan publik, ruang lingkup, tata kelola pelayanan publik, hak dan kewajiban penyelenggara dan masyarakat, peran serta masyarakat, pembinaan dan pengawasan, evaluasi dan pelaporan, pembiayaan, sanksi administrasi, dan ketantunan pidana.

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

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

Cukup jelas.

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

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24
Cukup jelas.

Pasal 25
Cukup jelas.

Pasal 26
Cukup jelas.

Pasal 27
Cukup jelas.

Pasal 28
Cukup jelas.

Pasal 29
Cukup jelas.

Pasal 30
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KAYONG UTARA NOMOR 80