



**SALINAN**

**BUPATI PURWOREJO  
PROVINSI JAWA TENGAH**

PERATURAN DAERAH KABUPATEN PURWOREJO  
NOMOR 5 TAHUN 2020

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PURWOREJO,

- Menimbang: a. bahwa pelayanan publik merupakan salah satu syarat penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik sehingga harus terus ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945, guna menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan dan keadilan secara keberlanjutan yang diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat;
- b. bahwa pelayanan publik yang menjadi hak masyarakat belum sepenuhnya terselenggara sesuai harapan maka Pemerintah Daerah memiliki tanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat.
- c. bahwa untuk memberikan arah dan pedoman dalam pelayanan publik di Kabupaten Purworejo, perlu pengaturan pelayanan publik di Daerah;
- 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 Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. 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 PURWOREJO  
dan  
BUPATI PURWOREJO

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

## BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Bagian Kesatu Pengertian

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Purworejo.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Purworejo.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Purworejo.

5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk 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. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
9. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. 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. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar.
13. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
14. Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik

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. Penilaian Kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrument yang ditetapkan.
17. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
18. Mall Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Bagian Kedua  
Maksud, Tujuan, Asas dan Ruang Lingkup

Pasal 2

- (1) Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara Masyarakat dan Penyelenggara dalam Pelayanan Publik di Daerah.
- (2) Tujuan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:
  - a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, kewajiban, tanggung jawab dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - b. terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik;
  - c. terselenggaranya Pelayanan Publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - d. terwujudnya jaminan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggara Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- (3) Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan dengan :
- a. kepentingan umum;
  - b. kepastian hukum;
  - c. kesamaan hak;
  - d. keseimbangan hak dan kewajiban;
  - e. profesionalisme;
  - 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.
- (4) Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Daerah ini meliputi:
- a. kelembagaan;
  - b. hak, kewajiban dan larangan;
  - c. ruang lingkup pelayanan;
  - d. tata kelola pelayanan publik;
  - e. kerja sama dan hubungan antar penyelenggara pelayanan publik;
  - f. peran serta masyarakat;
  - g. pengawasan dan evaluasi; dan
  - h. penyelesaian pengaduan;

## BAB II

### KELEMBAGAAN

#### Pasal 3

Lembaga penyelenggara pelayanan publik terdiri dari:

- a. pembina;
- b. penanggung jawab; dan
- c. penyelenggara.

#### Pasal 4

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik.

- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai kewajiban untuk melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD.
- (4) Bentuk dan mekanisme pelaporan kepada DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang - undangan dengan memperhatikan tata tertib DPRD.

#### Pasal 5

- (1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
  - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja perangkat daerah;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan kepada pembina mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di penyelenggara.

#### Pasal 6

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c mempunyai kewajiban menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat secara terencana, berkesinambungan, dan berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.

### BAB III

#### HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

##### Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara

###### Pasal 7

Penyelenggara berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama dengan sesama penyelenggara;
- c. memperoleh anggaran pembiayaan pelayanan publik;
- b. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

###### Pasal 8

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan prosedur standar operasi serta memberitahukan kepada masyarakat;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang profesional;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan dan asas penyelenggaraan pelayanan publik dan korporasi;
- f. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- j. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- k. 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua  
Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 9

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan 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 ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

Pasal 10

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 ketentuan peraturan perundang-undangan;
- a. menambah Pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
- c. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
- d. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 11

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 12

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 13

- (1) Penyelenggara wajib membantu masyarakat untuk mengetahui hak dan tanggung jawabnya.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi berupa:
  - a. penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun; atau
  - b. penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun.

## BAB IV

### RUANG LINGKUP PELAYANAN

## Pasal 14

- (1) Penyelenggaraan Pelayanan Publik mencakup urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah, baik urusan wajib maupun urusan pilihan.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
  - a. pelayanan barang publik;
  - b. pelayanan jasa publik; dan
  - c. pelayanan administratif.

- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:
- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh 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 daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara dan/atau daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh 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 daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara dan/atau daerah yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.
- (5) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c 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.
  - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

## BAB V

### TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

#### Bagian Kesatu Sistem Pelayanan Terpadu

##### Pasal 15

Pemerintah Daerah harus menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik, termasuk kewajiban menyiapkan sarana dan prasarana bagi disabilitas serta menyiapkan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.

##### Pasal 16

Sistem Pelayanan Terpadu dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat sesuai dengan Standar Pelayanan melalui pelayanan terpadu satu pintu.

##### Pasal 17

- (1) Dalam hal telah terpenuhinya ketersediaan dan kesiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Penyelenggara wajib menyelenggarakan Sistem Pelayanan Terpadu.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis.

#### Bagian Kedua Standar Pelayanan

##### Paragraf 1 Umum

##### Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (4) Pengaturan atas standar pelayanan diatur dengan peraturan Bupati sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

#### Pasal 19

- (1) Dalam hal menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

#### Pasal 20

Komponen Standar Pelayanan meliputi:

1. dasar hukum;
2. persyaratan;
3. sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. biaya/tarif;
6. produk pelayanan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. kompetensi Pelaksana;
9. pengawasan internal;
10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. jumlah Pelaksana;
12. jaminan pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen; dan
14. evaluasi kinerja Pelaksana.

#### Paragraf 2

Tata Perilaku Penyelenggara dan Pelaksana

#### Pasal 21

Penyelenggara dan Pelaksana harus memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;

- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahaskan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- l. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- m. sesuai dengan kepantasan; dan
- n. tidak menyimpang dari prosedur.

#### Pasal 22

Dalam rangka pertanggungjawaban Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib:

- a. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- b. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah untuk hadir atau melaksanakan perintah atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau Instansi Pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 23

- (1) Dalam rangka pertanggungjawaban Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelaksana wajib:
  - a. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. memenuhi panggilan dan/atau mewakili Perangkat Daerah untuk hadir atau melaksanakan perintah atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga Negara atau Instansi Pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik, Pelaksana wajib memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Kecuali Pelaksana dengan jabatan fungsional umum, Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Pelaksana dengan jabatan fungsional umum yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenai sanksi penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun.

#### Pasal 24

- (1) Kecuali Pelaksana dengan jabatan fungsional umum, Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (2) Pelaksana dengan jabatan fungsional umum yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun.

#### Bagian Ketiga Biaya Pelayanan Publik

#### Pasal 25

- (1) Biaya pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan dalam Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah.
- (3) Biaya pelayanan publik selain yang dibebankan dalam Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan besaran biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan DPRD berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 26

- (1) Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

- (2) Di samping alokasi anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara dapat memperoleh anggaran dari pendapatan hasil pelayanan publik
- (3) Tata cara penganggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 27

- (1) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah, Daerah wajib mengalokasikan anggaran yang memadai melalui Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah.
- (2) Korporasi dan/atau badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mengalokasikan anggaran yang memadai secara proporsional untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (3) Alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik tidak dapat digunakan untuk kegiatan yang lain.

#### Bagian Keempat Survei Kepuasan Masyarakat

#### Pasal 28

- (1) Dalam hal meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, Penyelenggara wajib melaksanakan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.
- (2) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

#### Pasal 29

- (1) Penyelenggara mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat kepada Masyarakat.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melalui:
  - a. media massa;
  - b. laman web;
  - c. media sosial; dan/atau
  - d. media lainnya.

Bagian Kelima  
Maklumat Pelayanan

Pasal 30

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis.

Bagian Keenam  
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi Pelayanan Publik, baik yang berbasis informasi elektronik maupun non elektronik yang bersifat terbuka dan mudah diakses masyarakat.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi Pelayanan Publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, meliputi :
  - a. profil penyelenggara;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi berupa:
  - a. penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun; atau
  - b. penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun.

Pasal 32

- (1) Pelaksana wajib memberikan informasi yang terkait dengan Pelayanan Publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis.



Bagian Ketujuh  
Pengelolaan Sarana, Prasarana Dan/Atau  
Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- (2) Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan.
- (3) Penyelenggara bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) dikenai sanksi berupa:
  - a. penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun; atau
  - b. penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun.

Pasal 34

- (1) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.
- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
- (3) Pelaksana dengan jabatan fungsional umum yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun.
- (4) Kecuali Pelaksana dengan jabatan fungsional umum, Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi teguran tertulis dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Bagian Kedelapan  
Pelayanan Khusus

Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada Masyarakat tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Masyarakat tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. penyandang cacat/disabilitas;
  - b. lanjut usia;
  - c. perempuan hamil;
  - d. anak; dan
  - e. korban bencana.
- (3) Pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. sarana dan prasarana khusus; dan/atau
  - b. prioritas pelayanan.
- (4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi berupa:
  - a. penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun; atau
  - b. penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun.
- (5) Pemerintah Daerah dapat membentuk MPP sebagai upaya meningkatkan epektifitas pelayanan yang ada di Daerah.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai MPP diatur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Kesembilan  
Penilaian Kinerja

Pasal 36

- (1) Pembina melakukan penilaian kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara berkala.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Bagian Kesepuluh  
Penghargaan

Pasal 37

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB VI

KERJASAMA, DAN HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA  
PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu  
Kerjasama

Pasal 38

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
  - a. perjanjian kerjasama Penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya berdasarkan Standar Pelayanan;
  - b. penyelenggara menginformasikan kerjasama kepada masyarakat;
  - c. tanggungjawab pelaksanaan Pelayanan Publik yang dikerjasamakan berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggungjawab Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara; dan
  - d. informasi tentang identitas penerima kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berbadan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilaksanakan dengan tidak membebani masyarakat.

### Pasal 39

- (1) Dalam hal penyerahan sebagian tugas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara melaksanakan pengadaan penerima kerjasama.
- (2) Pengadaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Bagian Kedua Hubungan Antar Penyelenggara

### Pasal 40

Dalam hal meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan dapat dilakukan kerjasama antar Penyelenggara.

### Pasal 41

- (1) Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas Pelayanan Publik yang tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, dapat meminta bantuan Penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
- (2) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam hal:
  - a. ada alasan hukum bahwa Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara Pelayanan;
  - b. kekurangan sumberdaya dan fasilitas yang dimiliki Penyelenggara, yang mengakibatkan Pelayanan Publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara;
  - c. Penyelenggara tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakannya sendiri; dan/atau
  - d. Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya.
- (3) Dalam keadaan darurat, Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberikan bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi.

## BAB VII

### PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Pasal 42

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:
  - a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
  - b. penyusunan Standar Pelayanan;
  - c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
  - d. pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik mengacu pada prinsip sebagai berikut:
  - a. terkait langsung dengan Masyarakat pengguna pelayanan;
  - b. memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan
  - c. mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman Masyarakat.

#### Pasal 43

Peran serta masyarakat diwujudkan melalui pemenuhan kewajiban oleh masyarakat dalam bentuk :

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berperan serta secara aktif terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### Pasal 44

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1) huruf a, dapat diwujudkan dalam bentuk:
  - a. memberikan masukan;
  - b. memberikan tanggapan;
  - c. memberikan laporan; dan/atau
  - d. pengaduan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh masyarakat kepada pembina, penanggungjawab dan/atau penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VIII

### PENGAWASAN DAN EVALUASI

#### Bagian Kesatu Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

##### Pasal 45

- (1) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
  - b. pengawasan oleh pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui:
  - a. pengawasan oleh Masyarakat;
  - b. pengawasan oleh DPRD; dan
  - c. pengawasan oleh Ombudsman.
- (4) Pengawasan sebagaimana dalam ketentuan ayat (2) dan ayat (3) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

#### Bagian Kedua Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

##### Pasal 46

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelayanan Publik secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kinerja Pelayanan Publik berdasarkan hasil pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

##### Pasal 47

- (1) Pelaksana wajib melakukan evaluasi dan menyusun laporan kinerja pelayanan kepada Penyelenggara secara berkala.
- (2) Pelaksana dengan jabatan fungsional umum yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenai sanksi penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun.
- (3) Kecuali Pelaksana dengan jabatan fungsional umum, Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

BAB IX  
PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 48

- (1) Masyarakat berhak mengadukan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
  - a. Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
  - b. Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh setiap orang yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan.
- (5) Pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana diatur dalam ayat (2) yang menimbulkan kerugian wajib dibayar oleh Penyelenggara setelah dibuktikan nilai kerugiannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 49

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
  - a. identitas pengadu secara lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
  - c. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
  - d. tanda tangan serta nama pejabat/ pegawai yang menerima pengaduan.
- (3) Penyelenggara 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 48 ayat (2).

- (4) 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 dan / atau ombudsman.
- (5) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

#### Pasal 50

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan pengadu.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatan.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.

#### Pasal 51

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan tata cara pengaduan diatur dalam Peraturan Bupati.

### BAB X

#### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 52

- (1) Badan Usaha Milik Daerah wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Daerah ini.
- (2) Penerapan sanksi di dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB XI

#### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 53

Setiap Kebijakan Daerah mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sudah ada wajib menyesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini paling lambat 1 (satu) tahun.



## BAB XII

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 54

Dalam hal mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah harus mulai mempersiapkan sarana dan prasarana selambat – lambatnnya 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

#### Pasal 55

Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

#### Pasal 56

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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



Ditetapkan di Purworejo  
pada tanggal 1 September 2020

BUPATI PURWOREJO

Ttd

AGUS BASTIAN

Diundangkan di Purworejo  
pada tanggal 1 September 2020

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PURWOREJO

Ttd

SAID ROMADHON

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN PURWOREJO  
TAHUN 2020 NOMOR 5 SERI E NOMOR 4

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN  
PURWOREJO PROVINSI JAWA TENGAH: 5-152/2020

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN PURWOREJO  
NOMOR 5 TAHUN 2020  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis pada tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan tata kelola pemerintahan yang bersih (clean government). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak publik untuk menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru yaitu berubahnya birokrasi sebagai yang dilayani menjadi abdi masyarakat (pelayan masyarakat). Hal ini menjadi salah satu amanat dari Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya, maka pemerintahan daerah sudah seyogyanya memiliki pedoman dalam produk hukum daerah. Tujuan utamanya adalah menjamin kepastian hukum.

Hal ini menjadi amanat selain dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mmeberikan beban kepada pemerintah daerah untuk menjalankan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Disamping itu juga Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga mengamanatkan pelayanan publik yang baik di daerah.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

#### Ayat (1)

Cukup jelas.

#### Ayat (2)

Cukup jelas.

#### Ayat (3)

##### Huruf a

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

##### Huruf b

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

##### Huruf c

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

##### Huruf d

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

##### Huruf e

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

##### Huruf f

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

##### Huruf g

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

##### Huruf h

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

##### Huruf i

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

Huruf j

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

Huruf k

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

Huruf l

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

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “pelayanan konsultasi” adalah mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan.

Ayat (3)

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.  
Pasal 25  
Cukup jelas.  
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.  
Pasal 35  
Cukup jelas.  
Pasal 36  
Cukup jelas.  
Pasal 37  
Cukup jelas.  
Pasal 38  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas

Ayat (3)  
Yang dimaksud dengan “tidak membebani masyarakat” adalah tidak memberikan tambahan biaya, prosedur yang sulit, waktu penyelesaian yang lebih lama, atau hambatan akses.

Pasal 39  
Cukup jelas.

Pasal 40  
Cukup jelas.

Pasal 41  
Cukup jelas.

Pasal 42  
Cukup jelas.

Pasal 43  
Cukup jelas.

Pasal 44  
Cukup jelas.

Pasal 45  
Cukup jelas.

Pasal 46  
Cukup jelas.

Pasal 47  
Cukup jelas.

Pasal 48  
Cukup jelas.

Pasal 49  
Cukup jelas.

Pasal 50  
Cukup jelas.

Pasal 51  
Cukup jelas.

Pasal 52  
Ayat (1)  
Yang dimaksud dengan “Badan Usaha Milik Daerah” adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki Daerah.

Ayat (2)  
Cukup jelas

Pasal 53  
Cukup jelas.

Pasal 54  
Cukup jelas.

Pasal 55  
Cukup jelas.

Pasal 56  
Cukup jelas.