SALINAN

BUPATI KEBUMEN
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN DAERAH KABUPATEN KEBUMEN
NOMOR 6 TAHUN 2019
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KEBUMEN,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka melayani setiap masyarakat Kabupaten Kebumen untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dengan lebih berkualitas, sesuai dengan visi dan misi Pemerintah Daerah Kabupaten Kebumen;
b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan Masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik, untuk itu perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
c. bahwa untuk memberikan arah, landasan, dan kepastian hukum dalam pemberian Pelayanan Publik oleh aparatur Pemerintah Daerah, maka diperlukan pengaturan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
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 Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846):
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. 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);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. 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);

9. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
10. 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);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037);
12. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang PembentukanPeraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 199);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN KEBUMEN
dan
BUPATI KEBUMEN

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Kebumen.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Kebumen.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
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 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. 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. 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.

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. Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
12. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
13. 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. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
15. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
16. 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.
17. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan Pelayanan Publik.
18. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam pelayanan publik di Daerah.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik adalah:

a. terwujudnya tata kelola pelayanan publik yang sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik;
b. terwujudnya kinerja pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan;
c. terwujudnya akses dan proporsi masyarakat yang setara terhadap pelayanan publik;
d. terwujudnya sistem pelayanan publik yang efektif dan efisien; dan
e. terwujudnya partisipasi masyarakat dan ketaatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan dengan berasaskan:

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.

Pasal 5

(1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Daerah terdiri atas:
    a. pelayanan barang publik;
    b. pelayanan jasa publik; dan
    c. pelayanan administratif.
(2) Ruang lingkup pelayanan publik 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 strategis lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a meliputi:

a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Penyelenggara 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 dan/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 Negara dan/atau Daerah yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b meliputi:

a. penyediaan jasa publik oleh Penyelenggara 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 dan/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 Negara dan/atau Daerah yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

(1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf c berupa tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam rangka mewujudkan pengendalian, pengawasan, perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
(2) Tindakan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.
(3) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.
(4) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
(5) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 9

(1) Sistem Pelayanan Terpadu dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
(2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui pelayanan terpadu satu pintu.
(3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Pasal 10

(1) Dalam hal telah terpenuhinya ketersediaan dan kesiapan pelayanan publik, Penyelenggara wajib menyelenggarakan Sistem Pelayanan Terpadu.
(2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV

STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 11

(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 (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

(1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dengan berpedoman pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

Komponen Standar Pelayanan meliputi:

a. dasar hukum;
b. persyaratan;
c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
d. jangka waktu penyelesaian;
e. biaya/tarif;
f. produk pelayanan;
g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
h. kompetensi Pelaksana;
i. pengawasan internal;
j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
k. jumlah Pelaksana;
l. jaminan pelayanan;
m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen; dan
n. evaluasi kinerja Pelaksana.

Bagian Kedua

Tata Perilaku Penyelenggara dan Pelaksana

Pasal 14

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 dirahasiakan 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;
m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
n. sesuai dengan kepantasan; dan
o. tidak menyimpang dari prosedur.

Pasal 15

Penyelenggara memiliki hak:
a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
b. melakukan kerja sama;
c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayananan publik;
d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

(1) 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.

(2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17

(1) 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.

(2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18

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;
c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 19

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 20

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.

Bagian Ketiga

Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 21

(1) Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.
(2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
(3) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(4) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 22

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

Bagian Keempat

Maklumat Pelayanan

Pasal 23

(1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.

(2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Maklumat Pelayanan Publik paling sedikit memuat:

a. jenis pelayanan yang disediakan;
b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
c. hak dan kewajiban Penyelenggara dan Masyarakat; dan
d. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 25

(1) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara luas kepada Masyarakat.

(2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kelima

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 26

(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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

(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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau

Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 28

(1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
(2) Penyelenggara bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik.
(3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 29

(1) Pelaksana wajib mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan.
(2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 30

(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 yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketujuh

Pelayanan Khusus

Pasal 31

(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 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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedelapan

Penilaian Kinerja

Pasal 32

(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 Kesembilan

Penghargaan

Pasal 33

(1) Penyelenggara dan Pelaksana berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

(2) Ketentuan mengenai tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB V
PEMBINA, PENANGGUNG JAWAB, PENYELENGGARA, DAN PELAKSANA

Bagian Kesatu
Pembina
Pasal 34

(1) Bupati karena jabatannya merupakan Pembina dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
(2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari Penyelenggara.
(3) Pembina melaporkan hasil perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD dan gubernur.

Bagian Kedua
Penanggung jawab
Pasal 35

(1) Sekretaris Daerah karena jabatannya merupakan penanggung jawab dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.
(2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas:
    a. mengoordinasikan kelancaran Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap Perangkat Daerah;
    b. melakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
    c. melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah kepada Bupati.

Bagian Ketiga
Penyelenggara
Pasal 36

(1) Penyelenggara mempunyai tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

(2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:

a. pelaksanaan pelayanan;
b. pengelolaan pengaduan Masyarakat;
c. pengelolaan informasi;
d. pengawasan internal;
e. penyuluhan kepada Masyarakat;
f. pelayanan konsultasi; dan
g. inovasi pelayanan.

Pasal 37

(1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) wajib:
a. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan; dan
b. menempatkan Pelaksana yang berkompeten.

(2) Penempatan Pelaksana yang berkompeten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

(3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Pelaksana

Pasal 38

(1) Dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik, Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) dibantu oleh Pelaksana, dengan jabatan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaksanakan Pelayanan Publik sesuai dengan penugasan Penyelenggara.

(3) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI

KERJASAMA, DAN HUBUNGAN ANTAR PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Kerjasama

Pasal 39

(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;
   d. informasi tentang identitas penerima kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui Masyarakat; dan
   e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat/*Short Message Service* (SMS), laman (*website*), surat elektronik (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
(2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berbadan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan tidak membebani Masyarakat.

Pasal 40

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

Bagian Kedua

Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 41

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

Pasal 42

(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 yang meminta bantuan;
    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

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 43

(1) Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimulai sejak penyusunan Standar Pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
(2) Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk:
    a. kerjasama;
    b. pemenuhan hak Masyarakat; dan
    c. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik.

Bagian Kedua

Kerjasama

Pasal 44

Kerjasama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf a 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.

Bagian Ketiga

Pemenuhan Hak Masyarakat

Pasal 45

(1) Pemerintah Daerah menjamin terpenuhinya hak Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf b.
(2) Hak Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
    a. mendapat pelayanan yang berkualitas;
    b. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan;
    c. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan;
    d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

e. mendapat jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
f. memberitahukan kepada Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
g. mengadukan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina; dan
h. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.

Pasal 46

(1) Penyelenggara wajib membantu Masyarakat untuk mengetahui hak dan tanggung jawabnya.
(2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Penyusunan Kebijakan Pelayanan Publik

Pasal 47

(1) Peran serta Masyarakat dalam penyusunan kebijakan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (2) huruf c, 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 48

(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 ekternal sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui:
    a. pengawasan oleh Masyarakat;
    b. pengawasan oleh DPRD; dan
    c. pengawasan oleh Ombudsman.

Bagian Kedua

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 49

(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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 50

(1) Pelaksana wajib melakukan evaluasi dan menyusun laporan keuangan serta kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.
(2) Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IX

PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 51

(1) Masyarakat berhak mengadukan Penyelenggara 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.

Pasal 52

Penyelenggara memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Pasal 53

(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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 54

Mekanisme dan tata cara pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 55

(1) Paling lama 3 (tiga) tahun sejak Peraturan Daerah ini diundangkan, Pemerintah Daerah menyiapkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.
(2) Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun 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 Kebumen.

Ditetapkan di Kebumen
pada tanggal 17 Juni 2019
BUPATI KEBUMEN,
ttd.
YAZID MAHFUDZ

Diundangkan di Kebumen
pada tanggal 17 Juni 2019
SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN,
ttd.
AHMAD UJANG SUGIONO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KEBUMEN TAHUN 2019 NOMOR 6
NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN KEBUMEN PROVINSI JAWA TENGAH (6 – 107 /2019)

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SETDA KABUPATEN KEBUMEN,
ttd.
IRA PUSPITASARI, SH
Penata Tk.I
NIP. 19800417 200604 2 015

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN DAERAH KABUPATEN KEBUMEN

NOMOR 6 TAHUN 2019

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Pemerintah Daerah Kabupaten Kebumen berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik yang merupakan hak dan kebutuhan setiap warga Masyarakat dan penduduk melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil atas pelayanan barang publik, jasa publik, dan administratif. Penyelenggaraan Pelayanan Publik tersebut dewasa ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan Masyarakat, untuk itu diperlukan peningkatan kualitas dan strukturnya agar mampu memenuhi tuntutan Masyarakat.

Dalam rangka membangun kepercayaan Masyarakat atas Pelayanan Publik yang dilakukan Pemerintah Daerah merupakan kegiatan yang senantiasa dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan setiap warga Masyarakat dan penduduk tentang peningkatan Pelayanan Publik. Pemerintah Daerah berupaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Masyarakat dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Pelaksanaan Pelayanan Publik kepada setiap warga Masyarakat dan penduduk di Daerah dilakukan dengan sistem pelayanan terpadu. Sistem ini pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh Masyarakat, karena pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib.

Dengan dibentuknya Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik diharapkan Masyarakat di Daerah akan mendapatkan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas dan tujuan serta sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah termuat dalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pembentukan Peraturan Daerah ini memiliki arti strategis dalam mewujudkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkualitas di Daerah.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

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

Huruf b

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

Huruf c

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

Huruf d

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

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

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “misi Negara dan/atau Daerah” adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, antara lain:

1) kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam industri);
2) kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan masyarakat tertentu; dan
3) kebijakan pengadaan tabung gas tiga kilogram untuk kelompok masyarakat tertentu dalam rangka konversi minyak tanah ke gas.

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “misi Negara dan/atau Daerah” adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, antara lain:

1) jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta;
2) jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional;
3) jasa pelayanan angkutan bus antarkota atau dalam kota, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah;
4) jasa pendirian panti sosial; dan
5) jasa pelayanan keamanan.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “memadukan pelayanan secara elektronik” adalah sistem pelayanan yang dilakukan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat di mana keseluruhannya terhubung melalui sistem teknologi informasi.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pihak terkait” merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

Ayat (2)

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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “laman” adalah yang biasa disebut dengan *website.*

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “media lainya” adalah papan pengumuman, katalog, jurnal dan lain-lain.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “dipublikasikan secara luas” adalah diinformasikan melalui berbagai media antara lain melalui papan pengumuman, brosur, leaflet, media massa, media elektronik, dan/atau media informasi lainya sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses oleh Masyarakat.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 26

Ayat (1)

Sistem informasi elektronik merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Ayat (2)

Huruf a

Profil Penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, Pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan surat elektronik (*email*).

Huruf b

Profil Pelaksana meliputi Pelaksana yang bertanggung jawab, Pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan surat elektronik (*email*).

Huruf c

Standar Pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi Standar Pelayanan tersebut.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.

Huruf f

Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Ayat (3)

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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “pelaksanaan pelayanan” adalah rangkaian kegiatan pelayanan dimulai dari pengajuan permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk layanan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “pengelolaan pengaduan Masyarakat” adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “pengelolaan informasi” adalah kegiatan penerimaan, penyusunan, penyimpanan, pemeliharaan, penggunaan, dan penyajian informasi secara manual maupun elektronik oleh penyelenggara berkaitan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “pengawasan internal” adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan Perangkat Daerah atau atasan langsung pelaksana.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “penyuluhan kepada Masyarakat” adalah suatu proses atau cara yang dilakukan oleh penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memberikan penerangan atau informasi kepada Masyarakat.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “pelayanan konsultasi” adalah layanan yang diberikan oleh penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk membantu pihak lain dalam memperoleh wawasan, pemahaman, dan cara-cara yang perlu dilaksanakan dalam menangani kondisi dan/atau masalah.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “inovasi pelayanan” adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi Masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

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 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

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “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.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN KEBUMEN NOMOR 161