



PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG
NOMOR 6 TAHUN 2015
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TEMANGGUNG,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Temanggung berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya;
- b. bahwa guna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat tentang pelayanan publik, maka Pemerintah Kabupaten Temanggung perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
5. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
7. 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);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
10. 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);
11. 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 beberapakali 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);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
16. 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);

17. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
18. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
19. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 6 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung (Lembaran Daerah Kabupaten Temanggung Tahun 2008 Nomor 6);
21. Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 14 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Temanggung (Lembaran Daerah Kabupaten Temanggung Tahun 2009 Nomor 14);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG

Dan

BUPATI TEMANGGUNG

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Temanggung.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Temanggung.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah DPRD Kabupaten Temanggung.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah BUMD Pemerintah Kabupaten Temanggung.
7. 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.
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap SKPD, BUMD, dan Lembaga Swasta 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. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disingkat APBN adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan negara yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat.
11. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah APBD Kabupaten Temanggung.
12. 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.
13. 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.
14. 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, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal yang disajikan secara manual atau elektronik.
15. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
16. Survey Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
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. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
19. Sengketa pelayanan publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima pelayanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

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

Pasal 2

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

Pasal 3

Tujuan ditetapkan Peraturan Daerah ini adalah :

- a. terwujudnya kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua

Asas

Pasal 4

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. profesional;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bagian Ketiga

Ruang Lingkup

Pasal 5

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD, dan Swasta.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.

Pasal 6

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a, meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;

- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran BUMD; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh lembaga swasta yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN, APBD atau anggaran BUMD, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b, meliputi:

- a. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh SKPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
- b. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran BUMD; dan
- c. penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh lembaga swasta yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN, APBD atau anggaran BUMD, tetapi ketersediaannya menjadi misi daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf c, meliputi:

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah yang diwajibkan oleh Negara sesuai dengan urusan pemerintah daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat; dan
- b. tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III PENGORGANISASIAN PELAYANAN PUBLIK Bagian Kesatu Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Penyelenggara pelayanan publik meliputi:
 - a. SKPD;
 - b. BUMD; dan
 - c. Lembaga Swasta.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat.
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.

Bagian Kedua
Pembina dan Penanggung Jawab

Pasal 10

- (1) Bupati karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.
- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh SKPD, BUMD, dan Swasta.
- (3) Pembina melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.

Pasal 11

- (1) Sekretaris Daerah karena jabatannya merupakan Penanggung Jawab penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Direktur atau Direktur Utama karena jabatannya merupakan Penanggung Jawab penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BUMD.
- (3) Pimpinan Lembaga Swasta karena jabatannya merupakan Penanggung Jawab penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan swasta.
- (4) Penanggung jawab pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) mempunyai tugas:
 - a. menyusun kebijakan pelayanan publik;
 - b. mengoordinasikan pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. melaporkan pelaksanaan pelayanan publik kepada Pembina.
- (5) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Pembina.
- (6) Bentuk dan tata naskah pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf d diatur lebih lanjut oleh Bupati.

Pasal 12

- (1) Pimpinan penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang melaksanakan secara langsung pelayanan publik.
- (2) Pimpinan penyelenggara di lingkungan Pemerintah Daerah adalah kepala SKPD.
- (3) Pimpinan penyelenggara pada BUMD adalah pejabat setingkat dibawah Direktur atau Direktur Utama BUMD yang ditunjuk.
- (4) Pimpinan penyelenggara pada lembaga swasta adalah pejabat setingkat dibawah pimpinan lembaga swasta.
- (5) Pimpinan penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) mempunyai tugas:
 - a. melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya;
 - b. mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala; dan
 - d. melaporkan pelaksanaan pelayanan publik kepada pembina pelayanan publik.

Pasal 13

Pembina, Penanggung jawab, Penyelenggara, dan seluruh bagian Organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV SISTEM PELAYANAN TERPADU

Pasal 14

- (1) Bupati menyelenggarakan Sistem Pelayanan Terpadu.
- (2) Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (3) Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di tingkat kabupaten dan/atau kecamatan.

Pasal 15

Sistem Pelayanan Terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c. memperpendek proses pelayanan;
- d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

BAB V HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 16

Penyelenggara memiliki hak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
- b. melakukan kerjasama;
- c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.

Pasal 17

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;

- c. menempatkan pelaksana yang kompeten sesuai dengan kewenangannya;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-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 dilaksanakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan kewajibannya;
- j. bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD atau BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Kewajiban dan Larangan Pelaksana

Pasal 18

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili SKPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan Perundang-undangan;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan; dan
- e. melakukan evaluasi dan menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 19

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris, pengurus, atau anggota organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD dan BUMD;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain;
- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak langsung dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 20

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk layanan;
- d. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman;
- g. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penanggung jawab, Pembina, dan Ombudsman; dan
- h. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 21

Masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. menjaga sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB VI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Standar Pelayanan

Paragraf 1
Umum

Pasal 22

- (1) Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Kewajiban mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Ketentuan tata cara penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Paragraf 2
Komponen Standar Pelayanan

Pasal 23

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya 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 yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua
Maklumat Pelayanan

Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

Bagian Ketiga
Perilaku Pelaksana

Pasal 25

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku 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 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.

Bagian Keempat
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Paragraf 1
Umum

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan:
 - a. komitmen penyelenggara dan pelaksana;
 - b. perubahan pola pikir terhadap fungsi pelayanan;
 - c. partisipasi pengguna pelayanan;
 - d. ketersediaan anggaran;
 - e. tumbuhnya rasa memiliki;
 - f. SKM;
 - g. umpan balik dan hubungan masyarakat;
 - h. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan; dan
 - i. hasil evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik.

Paragraf 2
Gugus Kendali Mutu

Pasal 27

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Kendali mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh penyelenggara dalam bentuk Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur.
- (3) Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat membentuk gugus kendali mutu.
- (4) Gugus Kendali Mutu terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai Gugus Kendali Mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kelima
SKM

Pasal 28

- (1) Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui SKM.
- (2) Dasar pengukuran SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. prosedur pelayanan;
 - b. persyaratan pelayanan;
 - c. kejelasan petugas pelayanan;
 - d. kedisiplinan petugas pelayanan;
 - e. tanggung jawab petugas pelayanan;
 - f. kemampuan petugas pelayanan;
 - g. kecepatan pelayanan;
 - h. keadilan mendapatkan pelayanan;
 - i. kesopanan dan keramahan petugas pelayanan;
 - j. kewajaran biaya pelayanan;
 - k. kepastian biaya pelayanan;
 - l. kepastian jadwal pelayanan;
 - m. kenyamanan lingkungan; dan
 - n. keamanan pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai teknis penyusunan SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keenam
Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 29

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Bagian Ketujuh
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkelanjutan.

- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisinya kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai standar pelayanan.
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisa dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

Pasal 31

Penyelenggara dilarang memberikan izin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya.

Bagian Kedelapan Pelayanan Khusus

Pasal 32

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat kelompok rentan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

Bagian Kesembilan Biaya Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggung jawab Daerah dan/atau masyarakat.
- (2) Biaya pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada APBD.
- (3) Biaya pelayanan publik selain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (4) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Daerah, kecuali ditentukan lain sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesepuluh Pengelolaan Pengaduan

Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, menyediakan sarana pengaduan, dan menugaskan pelaksana yang berkompeten.
- (2) Penyelenggara wajib mengelola pengaduan dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman atau DPRD dalam batas waktu tertentu.
- (3) Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

- (4) Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (5) Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada peraturan Perundang-undangan.

Bagian Kesebelas Pengaduan

Pasal 35

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Penyelenggara, Ombudsman, dan DPRD sesuai peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (4) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan dan dalam keadaan tertentu nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.
- (5) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya.
- (6) Pelaksanaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Bagian Keduabelas Penyelesaian Pengaduan

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib menerima dan menindaklanjuti pengaduan.
- (2) Dalam penyelesaian pengaduan, penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
- (3) Proses pemeriksaan untuk memberi tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- (5) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (6) Penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Pasal 37

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, pengaduan, dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34, Pasal 35, dan Pasal 36 diatur dengan Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga belas
Evaluasi Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 38

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana setiap akhir tahun anggaran.
- (2) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.

Pasal 39

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap pelaksana secara transparan, tidak diskriminatif dan adil sesuai ketentuan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran ketentuan internal penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyeleksian, pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

BAB VII
KERJASAMA PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Kerjasama Antar Penyelenggara

Pasal 40

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara.
- (2) Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain.
- (3) Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh penyelenggara lain pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan Perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

Pasal 41

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan ketentuan:
 - a. kerjasama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam bentuk perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama bidang tertentu berada pada pihak lain, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
 - d. informasi tentang identitas pihak lain dan penyelenggara sebagai penanggung jawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
 - e. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain melalui telepon, pesan layanan singkat (*short message services*), laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai peraturan perundang-undangan.
- (3) Pemilihan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai peraturan perundang-undangan.
- (4) Selain kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
- (5) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak boleh lebih dari 14 (empat belas) hari dan tidak boleh dilakukan pengulangan.

Pasal 42

Kerja sama sebagaimana dimaksud dalam pasal 40 ayat (1) dan pasal 41 ayat (1) tidak boleh membebani masyarakat, memperpanjang waktu dan mempersulit akses layanan.

BAB VIII
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 43

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, penyelenggara wajib memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan alat bantu menuju *electronic government* dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB IX
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 44

- (1) Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. penyusunan kebijakan pelayanan publik;
 - b. penyusunan standar pelayanan;
 - c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. pemberian penghargaan.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, huruf b, dan huruf c diwujudkan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada penyelenggara dan atasan langsung penyelenggara serta pihak terkait sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.
- (4) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Pengikutsertaan masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c diwujudkan dalam bentuk:
 - a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan;
 - b. pengawasan dalam penerapan kebijakan; dan
 - c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.
- (6) Pengikutsertaan masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja penyelenggara.

BAB X
KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 45

Penyelenggara dan pelaksana dalam menjaga kerahasiaan dokumen berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

BAB XI
PENGAWASAN

Pasal 46

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawas internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh Penyelenggara; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD; dan
 - c. pengawasan oleh Ombudsman.

BAB XII SANKSI ADMINISTRASI

Pasal 47

- (1) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 22 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 24, Pasal 26 ayat (1), Pasal 29 ayat (3), Pasal 30 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 31, Pasal 32 ayat (1), Pasal 34 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), Pasal 36 ayat (1), ayat (2), ayat (4), dan ayat (5), Pasal 38 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 39 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), Pasal 41 ayat (1) huruf b dan huruf e, Pasal 43 ayat (1), dan Pasal 44 ayat (1) dan ayat (4), dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penurunan gaji sebesar 1 kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. penurunan pangkat;
 - e. pembebasan dari jabatan;
 - f. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - g. pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan, dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Selain pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XIII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 48

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, semua peraturan atau ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik wajib disesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini paling lambat 2 (dua) tahun.

BAB XIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 49

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, maka semua peraturan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung yang bertentangan dengan Peraturan Daerah ini dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 50

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Temanggung
pada tanggal 12 Mei 2015

BUPATI TEMANGGUNG,

ttd

M. BAMBANG SUKARNO

Diundangkan di Temanggung
pada tanggal 12 Mei 2015

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN TEMANGGUNG,

ttd

BAMBANG AROCHMAN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG TAHUN 2015 NOMOR 6

NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG, PROVINSI JAWA
TENGAH : (6 /2015)

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG
NOMOR 6 TAHUN 2015
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

Hakekat otonomi daerah adalah pemberian kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri. Otonomi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan pelayanan publik dan meningkatnya daya saing daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya terkait peningkatan pelayanan publik, kebijakan otonomi daerah harus dapat menciptakan ruang bagi peran serta masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah daerah. Sehingga Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan harus transparan dan penuh tanggung jawab.

Peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat dapat dicapai dengan membangun penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Seiring dengan hal tersebut serta guna mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik, dipandang perlu adanya peraturan daerah sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.

Berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut di atas, maka perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik.

II. PASAL DEMI PASAL.

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

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

Huruf b

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

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

Yang dimaksud “profesional” adalah bahwa pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya.

Huruf f

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

Huruf g

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

Huruf h

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

Huruf i

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

Huruf j

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

Huruf k

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

Huruf l

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

Pasal 5

ayat 1

Cukup jelas

ayat 2

Huruf a

Yang dimaksud dengan Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang dibutuhkan oleh publik.

Huruf b

Yang dimaksud dengan Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Huruf c

Yang dimaksud dengan Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8
Cukup jelas

Pasal 9
Cukup jelas

Pasal 10
Cukup jelas

Pasal 11
Cukup jelas

Pasal 12
Cukup jelas

Pasal 13
Cukup jelas

Pasal 14
Cukup jelas

Pasal 15
Cukup jelas

Pasal 16
Cukup jelas

Pasal 17
Cukup jelas

Pasal 18
Cukup jelas

Pasal 19
Cukup jelas

Pasal 20
Cukup jelas

Pasal 21
Cukup jelas

Pasal 22
Cukup jelas

Pasal 23
Cukup jelas

Pasal 24
Cukup jelas

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

Cukup jelas

Pasal 39

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41 :

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Kerjasama tertentu adalah kerjasama yang tidak melalui prosedur dan bukan bersifat darurat yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, pengamanan pada saat pemilihan umum, dan penyediaan moda transportasi pada masa liburan.

Ayat (5)

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

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG NOMOR 51