

PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

NOMOR 6 TAHUN 2010

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada pertimbangan huruf b, perlu norma hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan sebagai upaya memberikan perlindungan atas hak-hak publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada pertimbangan huruf a, b, dan c, perlu membentuk Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 4 Juli Tahun 1950) jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Jakarta Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 15) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744) dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
5. 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);
6. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) 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);
7. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
8. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
9. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
10. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
11. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

12. 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);
13. 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);
14. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
15. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
19. 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);
20. 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);
21. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
22. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 1999 tentang Perusahaan Daerah Jasa dan Kepariwisata Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat (Lembaran Daerah Tahun 1999 Nomor 8 Seri D);
23. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 26 Tahun 2001 tentang Pendirian PT Jasa Sarana Jawa Barat (Lembaran Daerah Tahun 2001 Nomor 26 Seri D);

25. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2002 tentang Perubahan Bentuk Hukum dan Nama Perusahaan Daerah Industri Provinsi Jawa Barat menjadi Perseroan Terbatas (Lembaran Daerah Tahun 2002 Nomor 8 Seri D);
26. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2005 tentang Pembentukan Peraturan Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2005 Nomor 13 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 15) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 5 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2005 tentang Pembentukan Peraturan Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2010 Nomor 5 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 71);
27. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Provinsi Jawa Barat Tahun 2005-2025 (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 8 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 45);
28. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 10 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 9 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 49);
29. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 2 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2008-2013 (Lembaran Daerah Tahun 2009 Nomor 2 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 60);
30. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 10 Tahun 2009 tentang PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat, Tbk (Lembaran Daerah Tahun 2010 Nomor 10 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 66);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

dan

GUBERNUR JAWA BARAT

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Jawa Barat.
2. Gubernur adalah Gubernur Jawa Barat.
3. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat.
5. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disebut BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat baik bentuk Perseroan Terbatas maupun Perusahaan Daerah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
8. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala OPD dan Direksi BUMD yang membawahkan Pelaksana pelayanan publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada OPD dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan OPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi OPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.
11. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
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 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 atau elektronik.

14. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
15. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
16. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
17. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
18. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
19. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan Penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
20. Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi Provinsi Jawa Barat yang selanjutnya disebut RAD-PK adalah landasan dan pedoman bagi Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan pencegahan dan pemberantasan korupsi berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
21. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Barat.

## BAB II

### MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

#### Bagian Kesatu

#### Maksud dan Tujuan

#### Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan.

#### Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk :

- a. terwujudnya prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik;
- b. terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

- c. terwujudkan kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- d. terwujudnya RAD-PK untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Daerah; dan
- e. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

## Bagian Kedua

### Asas

#### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/non diskriminatif;
- h. transparansi;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m. efisiensi dan efektivitas;
- n. konsistensi;
- o. keadilan;
- p. kecermatan;
- q. motivasi;
- r. tidak melampaui kewenangan;
- s. kewajaran dan kepatutan;
- t. perlindungan hukum; dan
- u. proporsional.

## Bagian Ketiga

### Prinsip

#### Pasal 5

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggungjawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;

- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. kenyamanan.

#### Bagian Keempat

#### Ruang Lingkup

#### Pasal 6

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 7

- (1) Ruang lingkup pelayanan barang publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BUMD.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh OPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
  - b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
  - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 8

- (1) Pelayanan jasa publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh OPD yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Daerah yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.



- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

#### Pasal 9

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi :

- a. tindakan administratif Pemerintah Daerah 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.

#### Pasal 10

Ketentuan lebih lanjut mengenai ruang lingkup dan rincian jenis pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 7, 8 dan 9 diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

### BAB III

#### PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Pembina dan Penyelenggara

#### Pasal 11

- (1) Gubernur karena jabatannya merupakan Pembina penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah.
- (2) Pembina mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara.
- (3) Pembina wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

#### Pasal 12

- (1) Gubernur menunjuk Kepala OPD dan Direksi BUMD sebagai Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara mempunyai tugas:
  - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan OPD dan Direksi BUMD sesuai standar pelayanan;
  - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
  - c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan OPD dan BUMD yang bersangkutan kepada Pembina.

Bagian Kedua  
Organisasi Penyelenggara  
Pasal 13

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi OPD dan BUMD.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling kurang meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga  
Akuntabilitas

Pasal 14

- (1) Setiap Penyelenggara wajib mempertanggungjawabkan keputusan yang dikeluarkan kepada Pembina sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara wajib melakukan pengawasan dan pengendalian pelayanan berdasarkan kewenangannya.

Bagian Keempat  
Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan OPD dan BUMD yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana dan/atau kelengkapan sarana dan prasarana.
- (3) Evaluasi terhadap kinerja Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur, dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib secara berkala mengadakan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) diukur secara menyeluruh dari aspek :

- a. masukan, merupakan indikator keberhasilan efisiensi sumberdaya untuk menghasilkan keluaran dan hasil;
- b. proses, merupakan indikator kejelasan prosedur, penyederhanaan prosedur, kecepatan, ketepatan dengan biaya murah; dan
- c. keluaran, merupakan indikator tingkat kepuasan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

#### Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, non diskriminatif dan adil, sesuai ketentuan peraturan 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), (2), dan (3), ditetapkan dengan Peraturan Gubernur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kelima

#### Hubungan Antarpelenggara

#### Pasal 18

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antarpelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumberdaya dan/atau dalam keadaan darurat, Penyelenggara dapat meminta bantuan Penyelenggara lain.
- (3) Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dalam hal:
  - a. adanya alasan hukum bahwa pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan sendiri oleh Penyelenggara yang meminta bantuan;
  - b. kurangnya 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;
  - d. dalam hal untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, Penyelenggara membutuhkan surat keterangan atau dokumen yang diperlukan dari Penyelenggara lainnya; dan

- e. dalam hal pelayanan publik hanya dapat dilaksanakan dengan biaya, peralatan dan fasilitas yang tidak mampu ditanggung sendiri oleh Penyelenggara.
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan Penyelenggara lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pemberi bantuan, sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi Penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Keenam

#### Kerjasama Penyelenggara dengan Pihak Lain

#### Pasal 19

- (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. tanggungjawab pelaksanaan kerjasama bidang tertentu berada pada mitra kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara;
  - d. informasi tentang identitas mitra kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab pelayanan publik harus dicantumkan oleh Penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
  - e. Penyelenggara dan mitra kerjasama 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) Mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berbadan hukum Indonesia sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pemilihan mitra kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak boleh membebani masyarakat.

BAB IV  
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 20

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 21

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan;
- c. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- d. menempatkan Pelaksana yang berkompeten;
- e. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang sehat;
- f. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
- h. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- j. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- k. memenuhi panggilan atau mewakili OPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Pembina;
- l. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- m. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua  
Kewajiban dan Larangan Pelaksana  
Pasal 22

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh Penyelenggara;
- b. bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan atau mewakili OPD dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, atas permintaan Penyelenggara;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
- e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala;
- f. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- g. menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 23

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi Pelaksana yang berasal dari lingkungan OPD 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 kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara;
- e. melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- f. menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggaraan pelayanan.

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban Masyarakat  
Pasal 24

Masyarakat berhak:

- a. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. mengetahui kebenaran substansi standar pelayanan;
- c. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- d. mendapatkan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
- e. mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

- g. menyarankan kepada Pimpinan Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- h. menyarankan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- i. mengadakan Penyelenggara dan/atau Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina Penyelenggara dan Ombudsman;
- j. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- k. menggugat Penyelenggara dan Pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 25

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 V

#### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

##### Bagian Kesatu

##### Pola Pelayanan

#### Pasal 26

- (1) Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:
  - a. fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
  - b. terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. terpadu, terdiri atas:
    - 1. terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
    - 2. terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

- d. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan pola penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

Bagian Kedua  
Standar Pelayanan

Paragraf 1

Umum

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Pengikutsertaan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan publik ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 28

Komponen standar pelayanan paling kurang 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 bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;



- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja Pelaksana.

#### Pasal 29

Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 27 dan Pasal 28 harus dipublikasikan, sebagai jaminan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

#### Paragraf 2

#### Tata Perilaku Penyelenggara

#### Pasal 30

Penyelenggara wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit;
- f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. perilaku lain yang menunjang terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat.

#### Bagian Ketiga

#### Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

#### Paragraf 1

#### Umum

#### Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- (2) Untuk peningkatan 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. kepercayaan;
  - e. kesadaran Penyelenggara dan Pelaksana;
  - f. keterbukaan;
  - g. ketersediaan anggaran;
  - h. tumbuhnya rasa memiliki;
  - i. survey kepuasan masyarakat;
  - j. kejujuran;

- k. realistis dan cepat;
- l. umpan balik dan hubungan masyarakat;
- m. keberanian dan kebiasaan menerima keluhan/pengaduan;  
dan
- n. keberhasilan dalam menggunakan metode.

#### Paragraf 2

#### Gugus Kendali Mutu

#### Pasal 32

- (1) Untuk menghasilkan mutu pelayanan pada Penyelenggara pelayanan publik diperlukan penerapan kendali mutu dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Penerapan kendali mutu pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat membentuk Gugus Kendali Mutu.
- (3) Gugus Kendali Mutu terdiri dari Pelaksana yang berkompeten pada unit Penyelenggara.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Gugus Kendali Mutu ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

#### Bagian Keempat

#### Indeks Kepuasan Masyarakat

#### Pasal 33

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

Bagian Kelima  
Maklumat Pelayanan  
Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Pasal 27 dan Pasal 28.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan.

Bagian Keenam  
Sistem Informasi Pelayanan Publik  
Pasal 35

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diselenggarakan sistem informasi yang mudah diakses masyarakat.
- (2) Setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana.
- (3) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik, paling kurang meliputi:
  - a. profil Penyelenggara ;
  - b. profil Pelaksana;
  - c. standar pelayanan;
  - d. Maklumat pelayanan;
  - e. pengelolaan pengaduan; dan
  - f. penilaian kinerja.

Bagian Ketujuh  
Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas  
Pelayanan Publik  
Pasal 36

- (1) Penyelenggara dan Pelaksana wajib mengelola dan memelihara sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada Penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, sesuai standar pelayanan.

Bagian Kedelapan  
Pelayanan Akses Khusus  
Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib mengupayakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi kelompok rentan, meliputi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita serta korban bencana.

- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna layanan yang dilakukan secara bertahap, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kesembilan

##### Pelayanan Khusus

#### Pasal 38

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kesepuluh

##### Biro Jasa Pelayanan

#### Pasal 39

- (1) Pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat, namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat, dapat dilakukan oleh Biro Jasa.
- (2) Biro Jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang, dengan ketentuan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan Penyelenggara, berkaitan dengan persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan.

#### Bagian Kesebelas

##### Biaya/Tarif Pelayanan Publik

#### Pasal 40

- (1) Biaya pelayanan publik merupakan tanggungjawab Daerah dan/atau masyarakat, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penentuan biaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan persetujuan DPRD, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 41

Penyelenggara berhak mendapatkan alokasi anggaran sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan.

#### Bagian Keduabelas

##### Penanganan Pengaduan

#### Pasal 42

- (1) Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Sistem penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi:
  - a. aspek institusional;
  - b. aspek prosedural;
  - c. bersifat integratif; dan
  - d. bersifat komprehensif.
- (3) Prinsip penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. objektivitas;
  - b. koordinasi;
  - c. efektivitas dan efisiensi;
  - d. akuntabilitas; dan
  - e. transparan.
- (4) Ketentuan yang harus diatur di dalam prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi:
  - a. penentuan pejabat yang berwenang untuk melakukan pengelolaan pengaduan;
  - b. penentuan tata cara pengalihan pengaduan dari penerima pengaduan kepada pejabat teknis yang berwenang;
  - c. penentuan tata cara pemberian informasi kepada yang mengajukan pengaduan tentang hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian masalah;
  - d. penentuan tata cara pemberian informasi dari petugas lapangan kepada petugas administrasi tentang sudah atau belum diselesaikannya masalah dan penginformasian hambatan-hambatan yang ada; dan
  - e. penginformasian kepada pihak yang mengajukan pengaduan, dalam hal masalah yang dikeluhkan telah berhasil diselesaikan.
- (5) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pihak yang mengajukan pengaduan menerima pelayanan.
- (6) Prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

#### Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas tertentu.
- (2) Penyelenggara wajib menangani dan menindaklanjuti pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan dalam batas waktu tertentu.
- (3) Proses penanganan pengaduan dilakukan oleh Penyelenggara melalui:

- a. konfirmasi dan klarifikasi;
  - b. penelitian dan pemeriksaan; dan
  - c. pelaporan hasil penelitian dan pemeriksaan.
- (4) Proses penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 44

- (1) Masyarakat dapat menggugat Penyelenggara atau Pelaksana melalui peradilan tata usaha negara, dalam hal pelayanan publik yang diberikan menimbulkan kerugian di bidang tata usaha negara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan ke pengadilan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal Penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat melaporkan Penyelenggara kepada pihak berwenang, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB VI

#### PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

##### Pasal 45

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronic goverment (e-government)*.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

### BAB VII

#### PERAN SERTA MASYARAKAT

##### Pasal 46

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
- (4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diatur dengan Peraturan Gubernur.

BAB VIII  
RENCANA AKSI DAERAH  
PEMBERANTASAN KORUPSI (RAD-PK)

Bagian Kesatu

Penetapan dan Ruang Lingkup

Pasal 47

- (1) Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, Pemerintah Daerah menetapkan Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi (RAD-PK) yang bersinergi dengan kebijakan nasional dan/atau Rencana Aksi Nasional Pemberantasan Korupsi.
- (2) Ruang lingkup RAD-PK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang meliputi:
  - a. upaya peningkatan pelayanan publik;
  - b. harmonisasi peraturan perundang-undangan dalam rangka mendukung program pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; dan
  - c. upaya penyelamatan barang milik Daerah.

Bagian Kedua

Pelaksanaan

Pasal 48

- (1) RAD-PK harus didukung dan dilaksanakan oleh seluruh OPD dan BUMD sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi secara vertikal, horizontal dan diagonal dalam lingkungan masing-masing maupun antar unit satuan organisasi.
- (2) Pelaksanan RAD-PK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikutsertakan dukungan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam penyelenggaraan upaya percepatan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta peningkatan pelayanan publik.

BAB IX  
KERAHASIAAN DOKUMEN

Pasal 49

- (1) Penyelenggara wajib menjamin ketersediaan dokumen yang autentik dan terpercaya sesuai prinsip, kaidah dan standar kearsipan sebagaimana dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk diakses masyarakat.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diakses untuk kepentingan pemanfaatan, pendayagunaan dan pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip.
- (3) Dokumen penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinyatakan tertutup apabila memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara dan Pelaksana yang membuka dan/atau tidak menjaga kerahasiaan dokumen pelayanan publik yang seharusnya dirahasiakan kepada pihak yang tidak berwenang, dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerahasiaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan (4) ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

BAB X  
PENGAWASAN

Pasal 50

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan 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 XI  
SANKSI  
Bagian Kesatu  
Pelanggaran  
Pasal 51

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.

Bagian Kedua  
Sanksi Administrasi  
Pasal 52

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18 ayat (4), Pasal 19 ayat (1), Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 27, Pasal 30, Pasal 31, Pasal 34, Pasal 36, Pasal 37, Pasal 42 dan Pasal 43, dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Jenis-jenis sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
  - a. peringatan lisan;
  - b. peringatan tertulis;
  - c. penundaan kenaikan pangkat;
  - d. penurunan pangkat;
  - e. mutasi jabatan;
  - f. pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
  - g. pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
  - h. pemberhentian tidak dengan hormat;
- (3) Mekanisme pemanggilan, pemeriksaan dan penjatuhan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XII  
KETENTUAN PERALIHAN  
Pasal 53

Paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik wajib disesuaikan dengan Peraturan Daerah ini.

BAB XIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 54

Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah ini harus ditetapkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Daerah ini.

Pasal 55

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan Daerah ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

Pasal 56

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat.

Ditetapkan di Bandung  
pada tanggal 23 Agustus 2010

GUBERNUR JAWA BARAT,

ttd

AHMAD HERYAWAN

Diundangkan di Bandung  
pada tanggal 23 Agustus 2010

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI  
JAWA BARAT,

ttd

LEX LAKSAMANA

LEMBARAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2010 NOMOR 72 SERI E

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA BARAT  
Kepala Hukum dan HAM,

Yessi Esmiralda