



BUPATI MAROS

PERATURAN DAERAH KABUPATEN MAROS NOMOR 01 TAHUN 2014

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAROS,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam hubungan antara pemerintah daerah, masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, dibutuhkan tata aturan yang memadai dan layak sesuai dengan asas –asas umum tata pemerintahan yang baik;
- b. bahwa untuk mewujudkan hubungan yang jelas tentang hak, kewajiban dan tanggung jawab serta untuk membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dibutuhkan penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel dan terukur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b diatas, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
3. Undang-Undang Nomor 5 tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3344) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 35, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4380);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 9 tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat Di Muka Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3789);
 6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 7. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 8. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
 9. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3887);
 10. 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);
 11. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant On Economic, Social, And Cultural Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
 12. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan International On Civil and Political Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
 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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

15. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
16. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah Dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5043);
17. 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);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Komisi Pemeriksa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
19. 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);
20. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, Dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
21. 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);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Maros (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2008 Nomor 19), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 10 tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 19 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Maros (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2012 Nomor 10);
23. Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 20 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Permusyawaratan Rakyat Daerah Kabupaten Maros (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2008 Nomor 20);
24. Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 11 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas–Dinas Daerah Lingkup Pemerintah Kabupaten Maros (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2012 Nomor 11);

25. Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Lingkup Pemerintah Kabupaten Maros (Lembaran Daerah Kabupaten Maros Tahun 2012 Nomor 12).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN MAROS

dan

BUPATI MAROS

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Maros.
2. Kabupaten adalah Kabupaten Maros.
3. Bupati adalah Bupati Maros.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Daerah Rakyat Kabupaten Maros.
5. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah.
6. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Daerah Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.
7. Menteri adalah pembantu Presiden yang memimpin kementerian.
8. Gubernur adalah Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan.
9. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Maros.
10. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pelayanan sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
11. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, badan hukum lainnya dan penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten Maros.
12. Penerima layanan publik adalah warga negara dan penduduk.
13. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah ukuran kepuasan penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan.
14. Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan Publik mengenai pencapaian tujuan yang ditetapkan melalui mekanisme pertanggungjawaban yang ditetapkan kepada pejabat yang berwenang.
15. Pengaduan adalah pemberitahuan, pelaporan dan penyampaian keberatan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

16. Sengketa Pelayanan Publik adalah perselisihan yang timbul di bidang pelayanan publik antara penerima dan penyelenggara layanan akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang berlaku.
17. Penghargaan adalah imbalan jasa dan atau penghargaan yang diberikan kepada penyelenggara Pelayanan Publik atas prestasi kerja dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan publik berdasarkan penilaian pejabat yang berwenang.
18. Pembinaan adalah upaya-upaya yang diberikan oleh pejabat yang berwenang kepada penyelenggara atau Unit penyelenggara Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanannya.
19. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
20. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan dan dibutuhkan untuk pelayanan publik.
21. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik.
22. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebahagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
23. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
24. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Instansi Pemerintah Kabupaten Lainnya.
25. 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.
26. 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.
27. Standar pelayanan adalah tolak 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.
28. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
29. Sistem Informasi pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
30. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.

31. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh Ombudsman.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Peraturan Daerah tentang pelayanan publik dimaksud sebagai dasar hukum guna memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam hubungan antara Pemerintah Daerah, masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik dalam wilayah kabupaten.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah ini adalah :

- a. mewujudkan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik;
- c. mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 4

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipasif;
- 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) Pelayanan publik meliputi :
- a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administrasi;

- (2) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diselenggarakan sesuai kewenangan Pemerintah Kabupaten berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik di luar kewenangan Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bupati dapat melakukan koordinasi dengan penyelenggara pelayanan publik lainnya.

BAB III PEMBINA, ORGANISASI PENYELENGGARA, DAN PENATAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pembina dan Penanggung Jawab Pelayanan Publik

Pasal 6

- (1) Pembina penyelenggara pelayanan publik adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai tugas :
 - a. melakukan pembinaan;
 - b. melakukan pengawasan; dan
 - c. melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pelayanan publik.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib menyampaikan laporan hasil pelaksanaan pelayanan publiknya kepada DPRD, Gubernur, dan Menteri terkait.

Pasal 7

- (1) Penanggung jawab pelayanan publik di Kabupaten adalah Sekertaris Daerah atau pejabat lain yang ditunjuk oleh Pembina.
- (2) Penanggung jawab mempunyai tugas :
 - a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Organisasi Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara menyelenggarakan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan publik;
 - b. pengelolaan pengaduan;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 9

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik, dapat dilakukan melalui pelayanan sistem terpadu.
- (2) Pengaturan mengenai sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Evaluasi sebagaimana di maksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (3) Evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan berdasarkan :
 - a. indikator pelayanan publik; dan
 - b. prosedur pelayanan publik.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penyeleksian dan promosi pelaksana secara :
 - a. transparan;
 - b. tidak diskriminatif; dan
 - c. berkeadilan.
- (2) Penyelenggara wajib memberikan penghargaan kepada pelaksana yang memiliki prestasi kerja.
- (3) Penyelenggara wajib memberikan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme pemberian penghargaan dan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Bagian Keempat Hubungan Antar Penyelenggara

Pasal 12

- (1) Peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan melalui kerjasama antar penyelenggara.
- (2) Kerjasama antar penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan; dan
 - b. fasilitas pendukung pelayanan.
- (3) Kerjasama penyelenggara dapat dilakukan apabila penyelenggara tidak dapat melakukan sendiri karena :
 - a. keterbatasan sumber daya manusia;
 - b. keterbatasan fasilitas pendukung; dan
 - c. keadaan darurat.

Bagian Kelima
Kerjasama Penyelenggara Dengan Pihak Lain

Pasal 13

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dalam bentuk penyerahan sebahagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik dengan ketentuan:
 - a. kerjasama dituangkan dalam bentuk perjanjian;
 - b. penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;
 - c. tanggung jawab pelaksanaan kerjasama berada pada penerima kerjasama;
 - d. penyebarluasan informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara; dan
- (3) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah berbadan hukum Indonesia.
- (4) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dan ayat (2), tidak menambah beban bagi penerima layanan publik.
- (5) Jangka waktu penyelenggaraan kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (4), tidak melebihi 14 (empat belas) hari kerja.

BAB IV
HAK, KEWAJIBAN, DAN LARANGAN

Bagian Pertama
Hak dan Kewajiban Bagi Penyelenggara

Pasal 14

Penyelenggara memiliki hak:

- a. independensi;
- b. melakukan kerja sama;
- c. menerima anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan norma-norma sosial budaya masyarakat Maros.

Pasal 15

Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;

- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kewajiban dan Larangan Bagi Pelaksana

Pasal 16

Pelaksana berkewajiban:

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pasal 17

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai :
 - 1) komisaris atau pengurus organisasi usaha;
 - 2) Badan usaha milik negara;
 - 3) Badan usaha milik daerah; dan
 - 4) Badan usaha swasta.
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban tanpa izin;
- c. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan
- e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Penerima Layanan

Pasal 18

Penerima layanan berhak :

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan ombudsman;
- g. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan ombudsman; dan
- h. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 19

Penerima layanan berkewajiban :

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

BAB V PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Standar Pelayanan

Pasal 20

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik.
- (2) Penyusunan dan penetapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat.
- (3) Penyelenggara wajib menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Tata cara keikutsertaan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.
- (5) Pemerintah Daerah memfasilitasi penyelenggara pelayanan publik yang membutuhkan standar pelayanan yang diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 21

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 risiko keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Bagian Kedua Maklumat Pelayanan

Pasal 22

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan publik.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dipublikasikan serta disosialisasikan secara jelas dan luas.
- (3) Pemerintah Daerah memfasilitasi penyelenggara pelayanan publik yang membutuhkan maklumat pelayanan yang di atur dalam Peraturan Bupati.

Bagian Ketiga Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 23

- (1) Penyelenggaraan layanan publik dapat dilakukan melalui sistem informasi.
- (2) Sistem Informasi berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara.
- (3) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik.
- (4) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;
 - e. pengelolaan pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.
- (5) Penyelenggara wajib menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.
- (6) Pengaturan lebih lanjut mengenai Sistem Informasi Pelayanan Publik diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Pasal 24

Segala dokumen yang diinformasikan melalui produk elektronik atau non elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dipandang sah.

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

Pasal 25

- (1) Penyelenggara dan pelaksana wajib mengelola ;
 - a. sarana, prasarana; dan
 - b. fasilitas pelayanan publik.

- (2) Pengelolaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan secara :
 - a. efektif;
 - b. efisien;
 - c. transparan;
 - d. akuntabel;
 - e. berkesinambungan; dan
 - f. bertanggung jawab.
- (3) Kewajiban pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. pemeliharaan dan/atau penggantian sarana prasarana; dan
 - b. pemeliharaan dan/atau penggantian fasilitas pelayanan publik.

Pasal 26

- (1) Seluruh sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik harus digunakan sesuai dengan peruntukannya.
- (2) Penyelenggara dilarang membiarkan dan/atau mengalihkan kepada pihak lain menggunakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan tidak sesuai dengan peruntukannya.

Pasal 27

- (1) Penyelenggara yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan kepada publik dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
- (2) Perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tidak boleh mengakibatkan terhentinya pelayanan publik.
- (3) Pengumuman sebagaimana pada ayat (1), selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan dimulai.
- (4) Penyelenggara dan pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan telah melakukan kelalaian.

Bagian Kelima Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 28

- (1) Dalam rangka mempermudah berbagai bentuk pelayanan publik dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pengaturan sistem penyelenggaraan pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Bagian Keenam Pelayanan Khusus

Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus bagi warga negara dan/atau penduduk yang masuk kategori kelompok rentan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- (3) Pemerintah Daerah memfasilitasi penyediaan dan/atau perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sesuai dengan kemampuan daerah yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Bagian Ketujuh
Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pasal 30

- (1) Biaya/tarif pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (2) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang dimaksud ayat (1), dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- (3) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan oleh Bupati dengan persetujuan DPRD berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 31

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dibiayai dari APBD dengan memperhatikan :

- a. kebutuhan pelayanan;
- b. jenis pelayanan; dan
- c. kemampuan keuangan daerah.

Bagian Kedelapan
Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan

Pasal 32

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 Kesembilan
Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 33

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat;
 - b. pengawasan oleh ombudsman dan pengawasan lainnya yang diakui oleh Pemerintah; dan
 - c. pengawasan oleh DPRD.

Bagian Kesepuluh
Pengaduan

Pasal 34

- (1) penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana pengaduan.
- (2) sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa :
 - a. kotak saran;
 - b. telepon;
 - c. fax;
 - d. SMS (*Short Message Service*)Center;
 - e. e-mail; dan
 - f. media elektronik lainnya.

Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.
- (2) Materi dan mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati;
- (3) Peraturan Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. identitas pengadu;
 - b. prosedur pengelolaan pengaduan;
 - c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
 - d. prioritas penyelesaian pengaduan;
 - e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
 - f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
 - g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
 - h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
 - i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
 - j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Bagian Kesebelas
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 36

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan publik secara periodik.
- (2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai standar pelayanan.
- (3) Apabila terjadi ketidaksesuaian antara indeks kepuasan masyarakat dengan standar pelayanan publik, maka dilakukan :
 - a. evaluasi pelaksanaan indeks kepuasan masyarakat dan standar pelayanan publik;
 - b. pembinaan dan pengembangan kapasitas penyelenggara pelayanan publik.
- (4) Tata cara dan standar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

BAB VI
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 37

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi :
 - a. penyusunan standar pelayanan publik;
 - b. pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. evaluasi pelayanan publik; dan
 - d. pemberian penghargaan dan sanksi.
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik;
- (4) Tata cara peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

BAB VII
PENYELESAIAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Proses Pengaduan

Pasal 38

- (1) Warga Negara atau penduduk berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada:
 - a. penyelenggara pelayanan publik;
 - b. ombudsman; dan
 - c. DPRD.
- (2) Warga Negara atau penduduk yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
 - b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (4) Tata cara penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Pasal 39

- (1) Atasan satuan kerja penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (3) huruf a.
- (2) Atasan pelaksana sebagaimana dimaksud dalam pasal 38 ayat (3) huruf b, berwenang menjatuhkan sanksi kepada pelaksana yang melakukan pelanggaran.

Pasal 40

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1), diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan menggunakan bahasa Indonesia.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), memuat:
 - a. nama dan alamat lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;
 - c. tuntutan yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (5) Pengadu dapat memasukkan tuntutan kompensasi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (6) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pasal 41

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (3) dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya.
- (2) Pengadu yang membutuhkan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib menyerahkannya.

Bagian Kedua Penegakan Hukum Pelayanan Publik

Pasal 42

- (1) Penerima layanan publik yang tidak puas atas putusan penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam pasal 38 ayat (4), dapat melakukan upaya hukum melalui Lembaga Peradilan.
- (2) Tata cara dan prosedur upaya hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan berdasarkan hukum acara peradilan masing-masing.

BAB VIII SANKSI ADMINISTRASI

Pasal 43

- (1) Apabila penyelenggara pelayanan publik, memberikan pelayanan yang menimbulkan kerugian bagi penerima pelayanan publik dapat dikenakan sanksi administrasi.

- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berupa :
- a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat;
 - d. pemberhentian sebagai petugas Penyelenggara Pelayanan Publik.

**BAB IX
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 44

- (1) Peraturan pelaksanaan atas Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak Peraturan Daerah ini diundangkan;
- (2) Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini akan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Pasal 45

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Maros
pada tanggal 29 Januari 2014

BUPATI MAROS,

ttd

M. HATTA RAHMAN

Diundangkan di Maros
pada tanggal 29 Januari 2014

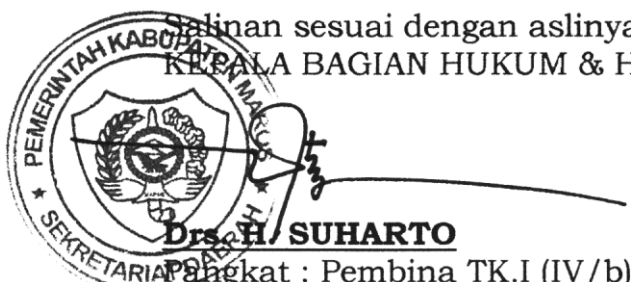
SEKRETARIS DAERAH,

ttd

BAHARUDDIN

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN MAROS TAHUN 2014 NOMOR 1

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM & HAM



Drs. H. SUHARTO
Pangkat : Pembina TK.I (IV/b)
Nip : 19631019 199003 1 031