



PERATURAN DAERAH KABUPATEN BULUKUMBA

NOMOR 14 TAHUN 2013

TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BULUKUMBA,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka Pemerintah Daerah berkewajiban menjamin penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bulukumba secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang profesional;
 - b. bahwa untuk memperjelas hak dan kewajiban antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bulukumba;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada 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 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 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 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 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
7. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2008, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
8. 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);
9. 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);
10. 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);
11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
12. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234)
13. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3373);
14. 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 Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
15. 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);
16. 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);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 5149);

18. 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);
19. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2010 Nomor 1);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 4 Tahun 2005 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil dalam Lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Bulukumba (Lembaran Daerah Kabupaten Bulukumba Tahun 2005 Nomor 4 Seri D);
21. Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pembentukan Komisi Informasi dan Partisipasi Publik (KIPP) di Kabupaten Bulukumba (Lembaran Daerah Kabupaten Bulukumba Tahun 2011 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 5).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BULUKUMBA

dan

BUPATI BULUKUMBA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bulukumba.
2. Bupati adalah Bupati Bulukumba.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bulukumba.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
6. 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.
7. Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
8. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

9. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik berupa perizinan maupun non perizinan.
10. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah penyelenggara pemerintahan di daerah yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah.
11. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok atau 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 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.
15. Sistem pelayanan terpadu adalah sistem penyelenggaraan pelayanan administratif berupa perizinan dan/atau non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan dilaksanakan melalui suatu proses pelayanan yang terintegrasi dalam satu tempat.
16. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
17. Indeks Kepuasan Masyarakat disingkat IKM adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
18. Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.
19. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidak-sesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
20. Pengadu adalah masyarakat yang melakukan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara dan Pelaksana.
21. Sengketa Pelayanan Publik adalah sengketa yang timbul dalam bidang pelayanan publik antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidak-sesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
22. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran atau pun tujuan SKPD dan BUMD sebagai penjabaran visi misi serta strategi SKPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan

pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

23. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bulukumba.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, ASAS, DAN RUANG LINGKUP

Bagian Kesatu

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan pemenuhan hak dasar masyarakat yang berkualitas dalam hubungannya dengan penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 3

Tujuan Peraturan Daerah Pelayanan Publik adalah :

- a. mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik;
- c. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik; dan
- d. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik;

Bagian Kedua

Asas dan Ruang Lingkup

Pasal 4

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

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

Pasal 5

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Bulukumba.

BAB III

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu

Pembina dan Penanggungjawab Pelayanan Publik

Pasal 6

- (1) Pembina penyelenggaraan pelayanan publik adalah Bupati dan Pimpinan lembaga atau instansi lainnya
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas :
 - a. melakukan pembinaan ;
 - b. melakukan pengawasan ;
 - c. melakukan pengendalian; dan
 - d. melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menyampaikan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur.

Pasal 7

- (1) Penanggungjawab adalah Sekretaris Daerah dan pimpinan kesekretariatan lembaga atau instansi lainnya.
- (2) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Hasil kinerja pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Organisasi Penyelenggara

Pasal 8

- (1) Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.
- (2) Organisasi Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi :
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
 - f. pelayanan konsultasi.
- (3) Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan

penyelenggaraan pelayanan publik yang mekanismenya diatur sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Penyelenggara Pelayanan Publik yang ditunjuk oleh Pembina mempunyai tugas:

- a. mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di unit pelayanan masing-masing sesuai standar pelayanan;
- b. melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- c. melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik di unit pelayanan masing-masing kepada Pembina.

Bagian Ketiga

Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pasal 10

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di unit pelayanan masing-masing yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (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 11

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, tidak 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), ayat (2) dan ayat (3), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Keempat

Standar Pelayanan Publik

Pasal 12

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Publik.
- (2) Komponen Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 keraguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Dalam rangka penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara yang melaksanakan pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait, dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (4) Tata cara keikutsertaan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Bagian Kelima

Maklumat Pelayanan

Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Bagian Keenam

Informasi dan Sarana Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Untuk menjamin kualitas pelayanan publik setiap penyelenggara pelayanan publik wajib membentuk sistem pelayanan informasi publik/ atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
- (2) Sistem pelayanan informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas sistem informasi elektronik dan/atau non elektronik, yang paling sedikit memuat:
- a. profil penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. standar pelayanan;
 - d. maklumat pelayanan;

- e. pengelolaan pengaduan; dan
- f. penilaian kinerja.

Bagian Ketujuh
Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Pasal 15

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik menyediakan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan.
- (2) Selain menyediakan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Pelayanan Publik menyediakan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Bagian Kedelapan
Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 16

- (1) Dalam rangka mempermudah berbagai bentuk pelayanan publik dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pengaturan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kesembilan
Kerjasama Pelayanan Publik

Pasal 17

- (1) Penyelenggara pelayanan publik dapat mengadakan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.
- (2) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara pelayanan publik wajib mengumumkan kepada masyarakat melalui media cetak dan/atau elektronik.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara IKM dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kesepuluh
Indeks Kepuasan Masyarakat

Pasal 18

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui kerjasama dengan pihak ketiga.
- (3) Apabila ditemukan ketidaksesuaian nilai antara IKM dengan standar pelayanan publik, maka akan dilakukan pembinaan dan pengembangan kapasitas dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kesebelas
Pelayanan Khusus
Pasal 19

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, anak-anak, lanjut usia dan wanita hamil.
- (2) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menjamin aksesibilitas pengguna Pelayanan Publik yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keduabelas
Tata Perilaku Pelaksana Pelayanan
Pasal 20

- (1) Pelaksana Pelayanan Publik wajib memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut:
 - a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
 - b. bertindak adil dan tidak diskriminatif;
 - c. peduli, teliti dan cermat;
 - d. bersikap ramah dan bersahabat;
 - e. bersikap tegas, dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit;
 - f. bersikap mandiri dan dilarang menerima imbalan yang bukan menjadi haknya dalam bentuk apapun; dan
 - g. transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.
- (2) Dalam hal pelaksana tidak dapat menjalankan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi disiplin sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketigabelas
Pengaduan Pelayanan Publik
Pasal 21

- (1) Setiap penerima pelayanan publik dapat melakukan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.
- (2) Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagai dimaksud pada ayat (1) dijamin hak- haknya oleh peraturan perundangundangan.
- (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 pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
 - a. pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik secara tertulis dengan memuat identitas pengadu;
 - b. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, Penyelenggara Pelayanan Publik harus menindaklanjuti pengaduan

- sebagaimana dimaksud huruf a, dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan;
- c. ketidakpuasan atas penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud huruf b diajukan kepada instansi yang membidangi pengawasan;
 - d. paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterimanya pengaduan, unit kerja yang membidangi pengawasan harus menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud huruf c, dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan;
 - e. pengaduan atas kebijakan pelayanan publik yang merugikan kepentingan masyarakat dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan diajukan kepada DPRD;
 - f. pengaduan atas kebijakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf e, oleh DPRD merekomendasikan kepada Pemerintah Daerah dan penyelenggara pelayanan publik lainnya sebagai saran dan pertimbangan untuk perbaikan kebijakan pelayanan publik; dan
 - g. Apabila Rekomendasi DPRD sebagaimana dimaksud huruf f tidak diindahkan, maka DPRD dapat mengusulkan kepada pembina untuk memberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

BAB IV
HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA,
PENERIMA PELAYANAN PUBLIK DAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Hak dan Kewajiban Penyelenggara
Pasal 22

- (1) Penyelenggara memiliki hak:
 - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b. melakukan kerjasama;
 - c. mempunyai 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.
- (2) Penyelenggara berkewajiban:
 - a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan 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.
- (3) Dalam hal penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Hak dan Kewajiban Penerima
Pasal 23

Penerima pelayanan publik mempunyai hak:

- a. mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan;
- b. mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik;
- c. memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik;
- d. mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- e. mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah;
- f. menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian sesuai mekanisme yang berlaku; dan
- g. mendapatkan pembelaan dan perlindungan, dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Pasal 24

Penerima Pelayanan Publik mempunyai kewajiban untuk:

- a. mentaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. menghargai penerima pelayanan publik yang lain;
- c. mentaati Peraturan;
- d. mentaati hasil penyelesaian sengketa pelayanan publik;
- e. tidak memaksakan kehendak; dan
- f. menyampaikan data dan informasi secara lengkap dan benar.

Bagian Ketiga
Hak dan Kewajiban Masyarakat
Pasal 25

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara, DPRD, dan Ombudsman;
- h. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara, DPRD dan Ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 26

Masyarakat berkewajiban:

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

Pasal 27

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik berhak mendapatkan penghargaan atas prestasinya dalam melakukan pelayanan publik.
- (2) Tata cara penilaian dan pemberian penghargaan atas prestasi penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

BAB V

PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 28

- (1) Masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
 - a. berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik;

- b. meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. menumbuhkembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. menumbuhkan peran serta dan ketanggapsegeraan masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan/atau
 - e. memberikan saran dan atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik;
- (3) Masyarakat dapat membentuk lembaga atau organisasi pengawasan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (4) Masyarakat yang melakukan pengaduan dijamin dan dilindungi oleh peraturan perundang-undangan.

BAB VI EVALUASI DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu

Evaluasi

Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana pelayanan publik yang bersangkutan secara berkala dan berkelanjutan
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lama setiap 6 (enam) bulan dan hasilnya secara berkala dilaporkan dan atau disampaikan kepada Bupati dan DPRD.
- (3) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (4) 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 30

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penyeleksian terhadap Pelaksana secara transparan, tidak 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), ayat (2) dan ayat (3), berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Pengawasan

Pasal 31

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh:
 - a. pengawas internal; dan
 - b. pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pengawasan eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan berupa laporan atau pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten; dan
 - c. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VII

SANKSI

Pasal 32

- (1) Apabila penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan pelayanan yang menimbulkan kerugian bagi penerima pelayanan publik dapat dikenakan Sanksi Administrasi.
- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1)
 - a. peringatan lisan;
 - b. peringatan tertulis;
 - c. penundaan kenaikan pangkat; dan
 - d. pemberhentian sebagai petugas Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB VIII

PEMBIAYAAN

Pasal 33

Pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik bersumber dari:

- a. anggaran pendapatan belanja daerah; dan
- b. sumber pembiayaan lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB IX

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 34

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Satuan Kerja Perangkat Daerah dan lembaga publik lainnya yang telah memiliki Standar Operasional Prosedur dan/atau Standar Pelayanan Minimal dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan Peraturan Daerah ini.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 35

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bulukumba
pada tanggal 10 Desember 2013
BUPATI BULUKUMBA,

ttd

ZAINUDDIN H.

Diundangkan di Bulukumba
pada tanggal 30 Desember 2013

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BULUKUMBA,

ttd

A. B. AMAL

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN BULUKUMBA TAHUN 2013 NOMOR 14