

RANCANGAN
PERATURAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO
NOMOR TAHUN
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

Kerjasama



DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN WONOSOBO

Dengan



LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT (LPPM)
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
PURWOKERTO
2021



BUPATI WONOSOBO
PROVINSI JAWA TENGAH
RANCANGAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO
NOMOR TAHUN

TENTANG

PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI WONOSOBO,

- Menimbang : a. bahwa Daerah berkewajiban melayani setiap masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa untuk memberikan arah, landasan, dan kepastian hukum dalam pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik maka diperlukan pengaturan pelayanan publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. 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);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN WONOSOBO

Dan
BUPATI WONOSOBO

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN DAERAH TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Daerah adalah Kabupaten Wonosobo.
4. Bupati adalah Bupati Wonosobo.

5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Wonosobo.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
8. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
10. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.
11. 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.
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. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
15. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

16. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Wonosobo.
- 17. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh pemerintah daerah, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.**

BAB II ASAS, RUANG LINGKUP DAN JENIS

Bagian Kesatu Asas

Pasal 2

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/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bagian Kedua Ruang Lingkup dan Jenis

Pasal 3

- (1) Ruang lingkup Peraturan Daerah ini mengatur Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, BUMD dan Pemerintah Desa;
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat tentang:
 - a. penyelenggaraan Pelayanan publik
 - b. Penyelenggara, pembina, penanggungjawab dan pelaksana;
 - c. kerjasama Pelayanan publik;

- d. hak, kewajiban dan larangan;
- e. penanganan Pengaduan;
- f. sistem pelayanan terpadu dan penyelenggaraan MPP;
- g. pemanfaatan teknologi informasi;
- h. peran serta masyarakat;
- i. pengawasan; dan
- j. sanksi administratif.

Pasal 4

- (1) Jenis-jenis pelayanan publik meliputi:
 - a. pelayanan barang publik;
 - b. pelayanan jasa publik; dan
 - c. pelayanan administratif.
- (2) Sektor-sektor pelayanan publik di Daerah meliputi:
 - a. pendidikan;
 - b. ketenagakerjaan;
 - c. perumahan;
 - d. komunikasi dan informatika;
 - e. lingkungan hidup;
 - f. kesehatan;
 - g. sosial;
 - h. perhubungan;
 - i. pariwisata, dan
 - j. sektor strategis lainnya yang berdasarkan peraturan perundangan-undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

Pasal 5

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a meliputi:

- a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 6

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b meliputi:

- a. penyediaan jasa publik oleh perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah ;
- b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
- c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan Daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- (2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. tindakan administratif pemerintah Daerah yang diwajibkan sesuai dengan urusan pemerintahan Daerah dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;
 - b. tindakan administratif oleh swasta yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pasal 8

- (1) Tindakan administratif oleh perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) huruf a diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan.

- (2) Dokumen berupa perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan keputusan administrasi pemerintahan.
- (3) Keputusan administrasi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan keputusan Penyelenggara yang bersifat penetapan.
- (4) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat mendelegasikan wewenang atau melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Pola Pelayanan

Pasal 9

Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. fungsional, yaitu pola Pelayanan Publik diberikan oleh Penyelenggara, kewenangannya sesuai dengan tugas dan fungsi;
- 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/atau
 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.

Bagian Kedua Standar Pelayanan

Paragraf 1 Umum

Pasal 10

- (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 mengikutsertakan masyarakat dengan prinsip non diskriminatif.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar Pelayanan Publik ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Pasal 11

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 keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 12

- (1) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.**
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.**

Paragraf 2

Tata Perilaku Penyelenggara dan Pelaksana

Pasal 13

Tata perilaku Penyelenggara dan Pelaksana sebagai kode etik dalam memberikan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- a. bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional;
- b. bertindak adil dan non diskriminatif;
- c. peduli, teliti dan cermat;
- d. bersikap santun, ramah dan bersahabat;
- e. bersikap tegas dalam memberikan pelayanan;
- f. tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun; dan
- g. memberikan pelayanan yang transparan, cepat, tepat dan akurat serta akuntabel.

Bagian Ketiga Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pasal 14

- (1) Penyelenggara dan pelaksana harus meningkatkan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Dalam rangka peningkatan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan pelaksana 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. Survei 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.

Bagian Keempat Survei Kepuasan Masyarakat

Pasal 15

- (1) Dalam hal meningkatkan kualitas Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dalam hal terdapat Pelayanan Publik.
- (3) Penyelenggaraan publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan melalui:
 - a. media masa;

- b. laman;
 - c. media sosial; dan/atau
 - d. media lainnya.
- (4) Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Pasal 16

- (1) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) dikenai sanksi penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun.**
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.**

Bagian Kelima Maklumat Pelayanan

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan Publik paling sedikit memuat:
 - a. jenis pelayanan yang disediakan;
 - b. syarat, prosedur, biaya dan waktu;
 - c. hak dan kewajiban penyelenggara, pelaksana dan masyarakat; dan
 - d. satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan secara jelas dan luas kepada masyarakat.

Pasal 18

- (1) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.**
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.**

Bagian Keenam Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib mengelola sistem informasi Pelayanan Publik, baik yang berbasis elektronik maupun non elektronik yang bersifat terbuka dan mudah diakses masyarakat.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi Pelayanan Publik, yang terdiri atas sistem elektronik atau non elektronik, meliputi:
 - a. profil Penyelenggara;
 - b. profil pelaksana;
 - c. Standar Pelayanan;
 - d. Maklumat Pelayanan;
 - e. pengelolaan Pengaduan; dan
 - f. penilaian kinerja.

Pasal 20

- (1) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.**
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.**

Bagian Ketujuh

Pengelolaan Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Pasal 21

- (1) Penyelenggara bertanggungjawab dalam penyediaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel.
- (2) Kewajiban terhadap pemeliharaan dan/atau pergantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik dilaksanakan oleh pelaksana.

Pasal 22

- (1) Setiap Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.**
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.**

Bagian Kedelapan
Pelayanan Akses Khusus

Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain meliputi:
 - a. penyandang difabel/disabilitas;
 - b. lanjut usia;
 - c. wanita hamil;
 - d. ibu menyusui;
 - e. anak-anak; dan
 - f. korban bencana.
 - g. kelompok rentan lainnya
- (3) Pelaksanaan pemberian pelayanan dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan oleh pelaksana.

Pasal 24

- (1) Setiap Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) dan ayat (3) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.**
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.**

BAB IV

PENYELENGGARA, PEMBINA, PENANGGUNGJAWAB DAN
PELAKSANA

Bagian Kesatu
Penyelenggara

Pasal 25

- (1) Penyelenggara dalam Pelaksanaan tugas Pelayanan Publik meliputi:
 - a. Pemerintah Daerah;
 - b. BUMD; dan
 - c. Pemerintah Desa.

- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
- (3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. pelaksanaan pelayanan;
 - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pengelolaan informasi;
 - d. pengawasan internal;
 - e. penyuluhan kepada masyarakat;
 - f. pelayanan konsultasi; dan
 - g. inovasi pelayanan.

Pasal 26

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 wajib:
 - a. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan; dan
 - b. menempatkan pelaksana yang berkompeten.
- (2) Penempatan pelaksana yang berkompeten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 27

- (1) Setiap Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) huruf b dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.**
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.**

Bagian Ketiga Pembina

Pasal 28

- (1) Pembina Pelayanan Publik di Daerah adalah Bupati.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi monitoring, evaluasi dan penindakan.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaporkan perkembangan kinerja Pelayanan Publik kepada DPRD.

Bagian Keempat
Penanggung Jawab

Pasal 29

- (1) Penanggung jawab Pelayanan Publik di Daerah adalah Sekretaris Daerah.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan pada setiap satuan kerja;
 - b. melakukan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
 - c. melaporkan kepada pembina tentang pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Publik di seluruh satuan kerja unit Pelayanan Publik.

Bagian Kelima
Pelaksana

Pasal 30

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.

Bagian Keenam
Evaluasi

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan satuan kerjanya secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- (3) Pengaturan lebih lanjut mengenai evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.

Pasal 32

- (1) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.**

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati.**

BAB V
KERJA SAMA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 33

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerjasama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada pihak lain dengan ketentuan:
- a. perjanjian kerjasama penyelenggaraan Pelayanan Publik dituangkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya berdasarkan Standar Pelayanan;
 - b. Penyelenggara menginformasikan kerjasama kepada masyarakat;
 - c. tanggungjawab pelaksanaan Pelayanan Publik yang dikerjasamakan berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggungjawab penyelenggaraan Pelayanan Publik secara menyeluruh berada pada Penyelenggara; dan
 - d. informasi tentang identitas penerima kerjasama dan Penyelenggara sebagai penanggungjawab Pelayanan Publik harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berbadan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilaksanakan dengan tidak membebani masyarakat.

Pasal 34

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

BAB VI
HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN

Bagian Kesatu

Hak dan Kewajiban Penyelenggara

Pasal 35

- (1) Dalam melaksanakan Pelayanan Publik Penyelenggara berhak:
 - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang;
 - b. melakukan kerja sama penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - c. mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - f. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.
- (2) Untuk mendukung pelaksanaan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara berkewajiban:
 - a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - b. memberikan jaminan kepastian hukum atas produk pelayanan;
 - c. menempatkan pelaksana yang berkompeten;
 - d. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas- asas penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - e. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya;
 - f. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - g. memberikan pertanggungjawaban Pelayanan Publik terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
 - h. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan, dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
 - i. memenuhi panggilan atau mewakili Perangkat Daerah dan BUMD untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan dengan peraturan perundang- undangan;
 - j. memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
 - k. menanggapi dan mengelola Pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 36

- (1) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf a dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.**
- (2) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf b, huruf d, huruf h, huruf I dan huruf k dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.**
- (3) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf c, huruf e, huruf g, dan huruf j dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.**
- (4) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf f dikenai sanksi teguran tertulis.**
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) diatur dalam Peraturan Bupati.**

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaksana

Pasal 37

- (1) Dalam melaksanakan Pelayanan Publik, pelaksana berhak:**
 - a. melakukan kegiatan pelayanan;
 - b. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti;
 - c. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - d. melakukan konsultasi dengan Penyelenggara terkait dengan pelayanan yang diberikan.
- (2) Dalam melaksanakan Pelayanan Publik, 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 untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat

- yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah dilakukan dalam hal yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepaskan jabatan;
 - e. melakukan evaluasi serta menyusun laporan sesuai dengan bidang tugas dan kewajibannya 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 38

- (1) Setiap Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2) huruf a dikenai sanksi teguran tertulis.**
- (2) Setiap Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2) huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, dan huruf g dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.**
- (3) Setiap Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2) huruf f dikenai sanksi penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.**
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) diatur dalam Peraturan Bupati.**

Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban Masyarakat

Pasal 39

- (1) Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, 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. menyarankan kepada Penyelenggara dan/atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan Penyelenggara dan/atau pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina, penanggungjawab dan/atau Ombudsman;
- h. menerima informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- i. menggugat Penyelenggara dan/atau pelaksana yang dianggap merugikan, melalui mekanisme sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, masyarakat berkewajiban:

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

Bagian Keempat
Larangan

Pasal 40

- (1) Dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik, Penyelenggara dilarang:
- a. Memberikan ijin dan/atau membiarkan pihak lain menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas Pelayanan Publik tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya;
 - b. memindahtangankan saham Penyelenggara yang berbentuk BUMD yang berkaitan dengan Pelayanan Publik, dalam keadaan apapun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundangundangan;
 - c. memberikan putusan yang berlarut-larut;
 - d. mempersulit pemberian pelayanan;
 - e. menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
 - f. menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan/atau

- g. menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan.
- (2) Dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik, pelaksana dilarang:
 - a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan Perangkat Daerah atau 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;
 - f. menerima hadiah atau suatu pemberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan/atau pekerjaannya;
 - g. menjanjikan, mempromosikan dan melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan; dan
 - h. memungut dan/atau menerima imbalan atas layanan yang diberikan di luar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 41

- (1) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) huruf a dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat atas permintaan sendiri.
- (2) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) huruf b dikenai sanksi pemberhentian dengan tidak hormat.
- (3) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) huruf c dan huruf f dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (4) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) huruf d dan huruf g dikenai sanksi teguran tertulis.
- (5) Setiap Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (2) huruf a, huruf d, huruf f, huruf g dan huruf h dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (6) Setiap Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (2) huruf b, huruf c dan huruf e dikenai sanksi teguran tertulis.

- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (7) diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB VII PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 42

- (1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. Penyelenggara dan/atau pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban; dan
 - b. Penyelenggara dan/atau pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh setiap orang yang dirugikan atau pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.

Pasal 43

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

Pasal 44

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan pengadu.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatan.

Pasal 45

- (1) Setiap Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan tidak hormat.**
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme penerapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Bupati**

BAB VIII SISTEM PELAYANAN TERPADU DAN PENYELENGGARAAN MPP

Bagian Kesatu
Sistem Pelayanan Terpadu

Pasal 46

- (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di Lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 47

Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

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

Pasal 48

Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. pendelegasian atau pelimpahan kewenangan;
- e. akuntabilitas; dan
- f. aksesibilitas.

Pasal 49

- (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan melalui:
 - a. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan/atau
 - b. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Bagian Kedua
Penyelenggaraan MPP

Pasal 50

- (1) Pemerintah daerah melaksanakan penyelenggaraan MPP.**
- (2) Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menyediakan pelayanan:**
 - a. pada beberapa tempat sesuai kebutuhan; dan/atau**
 - b. bersifat lintas kabupaten/kota yang diselenggarakan oleh MPP kabupaten/kota yang lain.**
- (3) Pelaksanaan penyelenggaraan MPP sebagaimana dimaksud dalam pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.**

BAB IX PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 51

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, Penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
- (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 dalam Peraturan Bupati.

BAB X PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 52

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat 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) Pengaturan lebih lanjut tentang tata cara peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, diatur dalam Peraturan Bupati.

BAB XI PENGAWASAN

Pasal 53

- (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; dan
 - b. pengawasan oleh instansi pengawas fungsional daerah.
- (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat dan organisasi masyarakat;
 - b. pengawasan oleh DPRD;
 - c. pengawasan oleh Ombudsman; atau
 - d. pengawasan oleh Badan Permusyawaratan Desa.

BAB XII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 54

Setiap kebijakan Daerah mengenai penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sudah ada wajib menyesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini paling lambat 1 (satu) tahun setelah Peraturan Daerah ini diundangkan.

BAB XIV KETENTUAN PENUTUP

Pasal 55

Peraturan pelaksanaan dari Peraturan Daerah ini harus ditetapkan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 56

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Tahun 2009 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 6), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 57

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Wonosobo.

Ditetapkan di Wonosobo,
pada tanggal

BUPATI WONOSOBO,

AFIF NURHIDAYAT

Diundangkan di Wonosobo
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN WONOSOBO,

.....

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO TAHUN ... NOMOR..

PENJELASAN ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO
NOMOR TAHUN
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

I. UMUM

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

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

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

Pembentukan Peraturan Daerah ini memiliki arti strategis dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas di Daerah. Dengan dibentuknya Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo tentang Pelayanan Publik diharapkan Masyarakat di Daerah akan mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas dan tujuan serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah termuat dalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Huruf a

Yang dimaksud dengan Asas Kepentingan Umum adalah Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan Asas kepastian Hukum adalah Perwujudan hak dan kewajiban setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan harus terjamin.

Huruf c

Yang dimaksud dengan Asas kesamaan hak adalah Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial, pendidikan, dan ekonomi.

Huruf d

Yang dimaksud dengan Asas keseimbangan hak dan kewajiban adalah Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan Asas keprofesionalan adalah Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan Asas partisipatif adalah Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Huruf g

Yang dimaksud dengan Asas persamaan perlakuan/tindak diskriminatif adalah Setiap penduduk berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Huruf h

Yang dimaksud dengan Asas keterbukaan adalah Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Huruf i	Yang dimaksud dengan Asas akuntabilitas adalah Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
Huruf j	Yang dimaksud dengan Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah Pemberian kemudahan terhadap penduduk rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
Huruf k	Yang dimaksud dengan Asas ketepatan waktu adalah Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
Huruf l	Yang dimaksud dengan Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan adalah Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.
Pasal 3	Cukup jelas.
Pasal 4 Ayat (1) Huruf a	Pelayanan barang publik merupakan 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, yang meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak

bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah 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.

Huruf b

Pelayanan jasa publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, meliputi penyediaan jasa publik oleh Perangkat Daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Daerah yang dipisahkan, dan penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah 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.

Huruf c

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, meliputi tindakan administratif Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda masyarakat dan tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 5

Huruf a

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah

ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut, sebagai contoh:

1. Penyediaan obat untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara di Kementerian Kesehatan;
2. Penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Huruf b

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan Badan Usaha Milik Negara dan/atau Badan Usaha Milik Daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik, contoh : listrik dan air bersih.

Huruf c

Misi negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, contoh :

1. Kebijakan memberikan subsidi agar harga pupuk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi;
2. Kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam yodium).

Pasal 6

Huruf a

Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (SD, SMP, SMA), dan pelayanan kelalulintasan.

Huruf b

Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik Daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik sebagai contoh antara lain jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan Daerah air minum.

Huruf c

	Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak, sebagai contoh : jasa pelayanan keamanan, jasa pendirian panti sosial, dll.
Pasal 7	Cukup jelas
Pasal 8	Cukup jelas
Pasal 9	Cukup jelas
Pasal 10	Cukup jelas
Pasal 11	
Huruf a	Yang dimaksud dasar hukum adalah Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
Huruf b	Yang dimaksud persyaratan adalah Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
Huruf c	Yang dimaksud sistem, mekanisme, dan prosedur adalah Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
Huruf d	Yang dimaksud jangka waktu penyelesaian adalah Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
Huruf e	Yang dimaksud biaya/tarif adalah Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan antara penyelenggara dan masyarakat.
Huruf f	

	Yang dimaksud produk pelayanan adalah Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
Huruf g	Yang dimaksud sarana, prasarana, dan/atau fasilitas adalah Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
Huruf h	Yang dimaksud kompetensi pelaksana adalah Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
Huruf i	Yang dimaksud pengawasan internal adalah Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
Huruf j	Yang dimaksud penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
Huruf k	Yang dimaksud jumlah pelaksana adalah Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
Huruf l	Cukup jelas.
Huruf m	Yang dimaksud jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan adalah Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
Huruf n	Yang dimaksud evaluasi kinerja pelaksana adalah Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.
Pasal 12	Cukup jelas.
Pasal 13	Cukup jelas.

Pasal 14	Cukup jelas.
Pasal 15	Cukup jelas.
Pasal 16	Cukup jelas.
Pasal 17	Cukup jelas.
Pasal 18	Cukup jelas.
Pasal 19	
Ayat (1)	Cukup jelas.
Ayat (2)	
Huruf a	profil Penyelenggara meliputi nama penanggungjawab, pelaksana, organisasi Penyelenggara, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan alamat pos elektronik (email).
Huruf b	profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggungjawab, alamat pengaduan, nomor telepon, dan alamat pos elektronik (<i>email</i>).
Huruf c	Standar Pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi Standar Pelayanan tersebut.
Huruf d	Maklumat Pelayanan berisi informasi lengkap pernyataan kesanggupan Penyelenggara.
Huruf e	pengelolaan Pengaduan berisi informasi lengkap proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian Pengaduan.
Huruf f	penilaian kinerja yang berisi informasi lengkap hasil pelaksanaan penilaian oleh penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan Penyelenggara untuk

	mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.
Ayat (3)	Cukup jelas.
Pasal 20	Cukup jelas.
Pasal 21	Cukup jelas.
Pasal 22	Cukup jelas.
Pasal 23	Cukup jelas.
Pasal 24	Cukup jelas.
Pasal 25	Cukup jelas.
Pasal 26	Cukup jelas.
Pasal 27	Cukup jelas.
Pasal 28	Cukup jelas.
Pasal 29	Cukup jelas.
Pasal 30	Cukup jelas.
Pasal 31	Cukup jelas.
Pasal 32	Cukup jelas.
Pasal 33	
Ayat (1)	Yang dimaksud dengan pihak lain diantaranya lembaga negara dan/atau lembaga pemerintahan daerah, korporasi, lembaga independen; atau badan hukum lainnya.
Ayat (2)	Cukup jelas.
Ayat (3)	Cukup jelas.
Pasal 34	
Ayat (1)	

Penyerahan sebagian tugas merupakan pemberian sebagian tugas kepada pihak lain dari seluruh tugas penyelenggaraan pelayanan, kecuali yang menurut undang-undang harus dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara, misalnya pelayanan KTP, akta kelahiran, sertifikat tanah dan pelayanan perizinan lain. Pihak lain adalah pihak di luar penyelenggara yang disertai atau diberi sebagian tugas oleh penyelenggara pelayanan. Pengertian kerja sama juga termasuk penunjukan operator pelaksana atau kontraktor yang diberi hak menjalankan fungsi penyelenggara, misalnya pengelolaan pakir yang diserahkan kepada swasta.

Ayat (2)

Cukup Jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Pertanggungjawaban Pelayanan Publik adalah perwujudan kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k	Cukup jelas.
Pasal 36	Cukup jelas.
Pasal 37	Cukup jelas.
Pasal 38	Cukup jelas.
Pasal 39	Cukup jelas.
Pasal 40	Cukup jelas.
Pasal 41	Cukup jelas.
Pasal 42	Cukup jelas.
Pasal 43	Cukup jelas.
Pasal 44	Cukup jelas.
Pasal 45	Cukup jelas.
Pasal 46	Cukup jelas.
Pasal 47	Cukup jelas.
Pasal 48	Cukup jelas.
Pasal 49	
Ayat (1)	Cukup jelas.
Ayat (2)	
Huruf a	Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
Huruf b	Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi

	Penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.
Ayat (3)	Cukup jelas.
Pasal 50	Cukup jelas.
Pasal 51	Cukup jelas.
Pasal 52	
Ayat (1)	Cukup jelas.
Ayat (2)	
	Yang dimaksud dengan peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik adalah Masyarakat sebagai subjek pelayanan publik seharusnya dapat mengaktualisasikan dirinya dalam keterlibatan penyusunan kebijakan dan pengawasan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional
Ayat (3)	Cukup jelas.
Ayat (4)	Cukup jelas.
Pasal 53	
Ayat (1)	Cukup jelas.
Ayat (2)	
Huruf a	Yang dimaksud pengawasan oleh atasan langsung adalah Pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan Perangkat Daerah atau atasan langsung Pelaksana.
Huruf b	Cukup Jelas.
Ayat (3)	
Huruf a	Cukup Jelas.
Huruf b	

	Pengawasan oleh DPRD dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
Huruf c	Pengawasan oleh Ombudsman dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
Huruf d	Pengawasan oleh Badan Permusyawaratan Desa dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
Pasal 54	Cukup jelas.
Pasal 55	Cukup jelas.
Pasal 56	Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO NOMOR