



**BUPATI GUNUNG MAS  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN GUNUNG MAS  
NOMOR 7 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI GUNUNG MAS,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian dan jaminan perlindungan bagi masyarakat Kabupaten Gunung Mas dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa demi terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Gunung Mas yang lebih berkualitas, terintegrasi, berkesinambungan, bertanggungjawab, dan optimal dalam mewujudkan peningkatan kesejahteraan;
- c. bahwa untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka diperlukan pengaturan secara khusus di Kabupaten Gunung Mas berkenaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Gunung Mas tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat** : 1. Pasal 18 ayat (6) UUD 1945 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002, tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya,

- dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18) Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
3. Undang-Undang 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  5. 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, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 750);
  8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);

Dengan Persetujuan Bersama

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN GUNUNG MAS  
dan  
BUPATI GUNUNG MAS**

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK.**

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**  
**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Kabupaten adalah Kabupaten Gunung Mas.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD 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.
3. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Gunung Mas.
4. Bupati adalah Bupati Gunung Mas.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gunung Mas.
6. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Gunung Mas.
7. Satuan Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SOPD adalah perangkat Kabupaten yang bertugas membantu Bupati.
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 Kabupaten Gunung Mas yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Pemerintahan Kabupaten Gunung Mas, korporasi serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Produk Hukum Daerah Kabupaten untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik di Kabupaten Gunung Mas.
10. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

11. 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 rangkaian tindakan pelayanan publik.
12. Masyarakat adalah semua 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 di Kabupaten Gunung Mas.
13. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
14. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
15. Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
16. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
17. Pengaduan adalah laporan dari penerima pelayanan kepada penyelenggara, pelaksana, pengawas internal dan pengawas eksternal, karena terjadinya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan.
18. Pelayanan Barang Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
19. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
20. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
21. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

22. 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 atau elektronik.
23. Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi Kabupaten Gunung Mas yang selanjutnya disingkat RAD-PK adalah landasan dan pedoman bagi Pemerintah Kabupaten Gunung Mas dalam melaksanakan pencegahan dan pemberantasan korupsi berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
24. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang selanjutnya disingkat APBN adalah rencana keuangan tahunan Pemerintah Pusat yang ditetapkan dengan undang-undang.
25. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah anggaran pendapatan dan belanja daerah Provinsi Kalimantan Tengah dan anggaran pendapatan dan belanja daerah Kabupaten Gunung Mas.
26. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Tengah yang selanjutnya disingkat APBD Provinsi adalah rencana keuangan tahunan Provinsi Kalimantan Tengah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.
27. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Gunung Mas yang selanjutnya disingkat APBD Kabupaten adalah rencana keuangan tahunan Kabupaten Gunung Mas yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gunung Mas.
28. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, walaupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
29. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah pada Pemerintah Kabupaten Gunung Mas.

30. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

#### Pasal 2

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian dan jaminan perlindungan serta pemenuhan hak-hak masyarakat Kabupaten untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih berkualitas, terintegrasi, berkesinambungan, bertanggungjawab, dan optimal dalam mewujudkan peningkatan kesejahteraan.

#### Pasal 3

Peraturan Daerah ini bertujuan :

- a. terwujudnya prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik;
- b. terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; dan
- c. terwujudnya RAD-PK untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten.
- d. terwujudnya sistem pelayanan publik yang prima sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik di Daerah.
- e. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
- f. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

#### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten menganut asas:

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

## Pasal 5

Ruang lingkup Peraturan Daerah ini meliputi:

- a. objek Pelayanan Publik;
- b. bentuk pelayanan publik;
- c. penyelenggara Pelayanan Publik;
- d. sistem pelayanan terpadu;
- e. pedoman penyusunan Standar Pelayanan;
- f. proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat dalam Pelayanan Berjenjang;
- g. Indeks Kepuasan Masyarakat; dan
- h. pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## BAB II

### OBJEK PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 6

- (1) objek pelayanan sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 huruf a meliputi pelayanan di bidang pendidikan, perizinan, kesehatan, administrasi kependudukan, kepegawaian, pengelolaan pajak dan retribusi daerah, penegakan Peraturan Daerah, lingkungan hidup, jaminan sosial, perbankan, perhubungan, sumber daya alam termasuk pula dalam penyediaan air bersih, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- (2) Objek pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penyelenggaraan pelayanan yang meliputi tindakan administrasi Pemerintah Kabupaten maupun non Pemerintah Kabupaten yang diwajibkan sebagaimana ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

## BAB III

### BENTUK PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 7

Bentuk pelayanan publik terdiri dari :

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

#### Pasal 8

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, meliputi:

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

- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kabupaten yang dipisahkan; dan
- c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah Kabupaten yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Kabupaten, yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 9

- (1) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, meliputi:
  - a. penyediaan jasa publik oleh SOPD yang *sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD*;
  - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kabupaten yang dipisahkan; dan
  - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Kabupaten yang dipisahkan, tetapi *ketersediaannya menjadi misi Kabupaten yang ditetapkan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan*.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai Penyelenggara.

#### Pasal 10

- (1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c, meliputi :
  - a. tindakan administratif Pemerintah Kabupaten dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan *harta benda masyarakat*; dan
  - b. tindakan administratif oleh instansi non-Pemerintah Kabupaten yang diwajibkan dan diatur dalam Peraturan Perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

- (2) Badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikategorikan sebagai Penyelenggara apabila memiliki:
- a. besaran nilai aktiva paling sedikit 50 (lima puluh) kali besaran pendapatan per kapita per tahun di wilayah administrasi Pemerintahan Kabupaten pada tahun berjalan; dan
  - b. jaringan pelayanan yang pengguna pelayanannya tidak dibatasi oleh wilayah administrasi Pemerintahan Kabupaten.

**BAB IV**  
**SISTEM PELAYANAN TERPADU**  
**Pasal 13**

- (1) Penyelenggara wajib menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu.
- (2) Sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 14**

- (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 khusus untuk Pemerintah Daerah ; dan/atau
  - b. sistem pelayanan terpadu satu atap untuk penyelenggara non Pemerintah Daerah.
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan *sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.*
- (4) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu wajib melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang, terutama menyangkut aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan.

- (5) Penyelenggara sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang dimaksud, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

#### Pasal 15

- (1) Sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf a 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.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal.

#### Pasal 16

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) huruf a dilaksanakan berdasarkan *pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang* dari :
- a. Bupati kepada pimpinan SOPD yang membidangi urusan pemerintahan di bidang sistem pelayanan terpadu satu pintu; atau
  - b. Pimpinan korporasi kepada pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara sistem pelayanan terpadu.
- (2) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a ditetapkan dengan Peraturan Bupati.
- (3) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang *sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b* ditetapkan dengan Keputusan pimpinan korporasi sesuai dengan kewenangnya.
- (4) Pendelegasian wewenang atau pelimpahan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
- a. penerimaan dan pemrosesan permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan dan menerbitkan produk pelayanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
  - b. penolakan permohonan pelayanan yang *tidak* memenuhi persyaratan Standar Pelayanan;

- c. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan atas nama pemberi delegasi wewenang sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
  - d. pemberian persetujuan dan/atau penandatanganan dokumen perizinan dan non perizinan oleh penerima wewenang sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
  - e. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan
  - f. penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.
- (5) Bupati mendelegasikan seluruh kewenangan pemberian persetujuan dan penandatanganan dokumen perizinan dan/atau non perizinan bidang penanaman modal sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf c.

#### Pasal 17

- (1) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b 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.
- (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap dilaksanakan berdasarkan penugasan dari pimpinan Satuan Kerja Penyelenggara pelayanan kepada Pelaksana di lingkungannya untuk menyelenggarakan pelayanan pada lokasi penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sesuai dengan penugasan dimaksud.
- (3) Pelaksana yang mendapat penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), mempunyai kewenangan:
- a. penerimaan dan pemrosesan pelayanan yang diajukan sesuai dengan Standar Pelayanan;
  - b. penolakan permohonan pelayanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan;
  - c. persetujuan permohonan pelayanan yang telah memenuhi Standar Pelayanan;
  - d. pengajuan penandatanganan dokumen perizinan dan nonperizinan kepada pimpinan instansi pemberi penugasan sesuai Standar Pelayanan
  - e. penyampaian produk pelayanan berupa perizinan dan/atau non perizinan kepada pemohon; dan

- f. penerimaan dan pengadministrasian biaya jasa pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB V**  
**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**  
**Pasal 18**

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait *serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.*
- (3) Petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Bupati.

**Pasal 19**

- (1) Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2), terdiri dari wakil:
  - a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung; dan/atau
  - b. tokoh Masyarakat, akademisi, dunia usaha, *organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya Masyarakat.*
- (2) Penetapan wakil Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya, ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi, dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

**Pasal 20**

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara.
- (3) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan Masyarakat dan/atau Pihak Terkait.

### Pasal 21

Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 paling sedikit memuat komponen:

- 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 22

- (1) Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 wajib dibahas oleh Penyelenggara dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.
- (2) Kemampuan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terutama menyangkut kemampuan sumber daya yang dimiliki, meliputi:
  - a. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
  - b. Pelaksana yang bertugas menyelenggarakan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
  - c. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
- (3) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan dengan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

### Pasal 23

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 wajib dipublikasikan oleh Penyelenggara kepada Masyarakat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.

- (2) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- (3) Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.
- (4) Rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya ditetapkan oleh Penyelenggara menjadi Standar Pelayanan.

#### Pasal 24

- (1) Dalam hal Masyarakat atau Pihak Terkait yang mengajukan tanggapan atau masukan tidak puas terhadap perbaikan yang telah dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (4), dapat melaporkan kepada Ombudsman.
- (2) *Ombudsman menyelesaikan pengaduan keberatan* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

#### Pasal 25

- (1) Penentuan biaya/tarif yang dituangkan dalam Standar Pelayanan ditetapkan setelah mendapatkan persetujuan DPRD berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri dan biaya/tarif pelayanan oleh badan usaha swasta sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dikecualikan dari ketentuan ayat (1).
- (3) Dalam hal pemberlakuan biaya/tarif pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum mendapatkan persetujuan DPRD, dapat menggunakan biaya/tarif pelayanan yang masih berlaku.

#### Pasal 26

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (4), Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

- (3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

#### Pasal 27

Penyelenggara dan Masyarakat wajib menggunakan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

#### Pasal 28

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

#### Pasal 29

- (1) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil peninjauan ulang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Penyelenggara untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.
- (3) Perubahan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan mengikuti mekanisme sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dan Pasal 23.

### BAB VI

#### PROPORSI AKSES DAN KATEGORI KELOMPOK MASYARAKAT DALAM PELAYANAN BERJENJANG

#### Pasal 30

Penyelenggara dapat menyediakan Pelayanan Berjenjang atau pelayanan secara bertingkat untuk jenis pelayanan jasa publik berdasarkan kelas pelayanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 31

- (1) Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 diwujudkan dalam bentuk penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat untuk memberikan pilihan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (2) Pelaksanaan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperhatikan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.

Pasal 32

- (1) Penyelenggara yang akan menerapkan Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 wajib melakukan kajian secara seksama untuk *mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat yang akan menggunakan Pelayanan Berjenjang.*
- (2) Selain kajian untuk mengetahui proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mempertimbangkan:
  - a. kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, baik dari segi jumlah maupun kualitas atau kompetensi;
  - b. ketersediaan sarana, prasarana, dan/atau *fasilitas penunjang*;
  - c. kesiapan biaya atau anggaran pendukung; dan
  - d. kemampuan menata dan mengelola untuk *mengamankan prinsip keadilan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif.*

Pasal 33

- (1) Proporsi akses dalam penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang sebagaimana dimaksud Pasal 32 ayat (1) ditetapkan berdasarkan persentase.
- (2) *Persentase penyediaan kelas Pelayanan Berjenjang* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan paling banyak 25% (dua puluh lima persen) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.
- (3) Persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan untuk masyarakat umum.
- (4) Penetapan persentase sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan:
  - a. hasil kajian; dan
  - b. kesepakatan dengan Masyarakat pada saat *pembahasan Standar Pelayanan.*

**Pasal 34**

Dalam menetapkan besaran persentase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 wajib memperhatikan asas keadilan dalam penyediaan kelas pelayanan untuk menjamin penyediaan kelas pelayanan tetap proporsional.

**Pasal 35**

Kategori kelompok masyarakat yang menggunakan Pelayanan Berjenjang didasarkan pada:

- a. tingkat kemampuan ekonomi;
- b. kebutuhan; dan
- c. keanggotaan dalam suatu komunitas.

**BAB VII  
PENGIKUTSERTAAN MASYARAKAT  
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**Pasal 36**

Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

**Pasal 37**

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

- a. penyusunan kebijakan Pelayanan Publik;
- b. *penyusunan Standar Pelayanan*;
- c. pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- d. pemberian penghargaan.

**Pasal 38**

- (1) Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada Penyelenggara dan atasan langsung Penyelenggara serta Pihak Terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau melalui media massa.

- (2) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 39

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 huruf c diwujudkan dalam bentuk:

- a. pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan *Standar Pelayanan*;
- b. pengawasan terhadap penerapan kebijakan; dan
- c. pengawasan terhadap pengenaan sanksi.

#### Pasal 40

Pengikutsertaan Masyarakat dalam pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 huruf d diwujudkan dalam bentuk pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja Penyelenggara.

#### Pasal 41

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 mengacu pada prinsip sebagai berikut:

- a. terkait langsung dengan Masyarakat pengguna pelayanan;
- b. *memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan*; dan
- c. mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman Masyarakat.

#### Pasal 42

Pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 dapat dilakukan secara perorangan, perwakilan kelompok pengguna pelayanan, perwakilan kelompok pemerhati maupun perwakilan badan hukum yang *mempunyai kepedulian terhadap Pelayanan Publik*

#### Pasal 43

Masyarakat dapat secara swadaya memberikan penghargaan kepada Penyelenggara atau Pelaksana yang memiliki kinerja pelayanan yang baik sesuai kemampuan atau kompetensinya.

**BAB VIII**  
**PENINGKATAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA**  
**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**Pasal 44**

- (1) Pemerintah Kabupaten mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan dibidang pelayanan publik.
- (3) Peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat dilakukan dengan bekerjasama dengan instansi dan/atau lembaga lain yang terkait dengan mempertimbangkan kemampuan kelembagaan, personil dan keuangan Kabupaten sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

**BAB IX**  
**PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

**Pasal 45**

- (1) Pembinaan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh Bupati sebagai pembina penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat Kabupaten.
- (2) Bupati wajib melaporkan hasil Pembinaan berupa *perkembangan kinerja pelayanan publik kepada DPRD dan Gubernur Kalimantan Tengah.*
- (3) Laporan hasil pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan paling sedikit 3 (tiga) bulan sekali dan/atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

**Pasal 46**

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

**BAB X**  
**SANKSI ADMINISTRASI**  
**Pasal 47**

- (1) Tindakan penyimpangan atau pengabaian terhadap wewenang, prosedur dan substansi penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pelanggaran administrasi.
- (3) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (4), Pasal 21 ayat (1), Pasal 22 ayat (1), Pasal 22 ayat (3), Pasal 25 ayat (3), Pasal 27 ayat (1), Pasal 31 ayat (2), dan Pasal 37 ayat (2) dikenai sanksi teguran tertulis.
- (4) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.
- (5) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2), Pasal 25 ayat (1), Pasal 28 ayat (1), dan Pasal 33, dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (6) Penyelenggara atau Pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri.
- (7) Pembina yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) dikenai sanksi teguran peringatan dan dilakukan pembinaan secara khusus terhadap Pembina.

**BAB XI**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 48**

Peraturan Bupati yang diamanatkan oleh Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Daerah ini berlaku

|  
|

Pasal 49

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kuala Kurun  
pada tanggal 3 April 2017

**BUPATI GUNUNG MAS,**

**TTD**

**ARTON S. DOHONG**

Diundangkan di Kuala Kurun  
pada tanggal 3 April 2017

**SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN GUNUNG MAS,**

**TTD**

**KAMIAR**

**LEMBARAN DAERAH KABUPATEN GUNUNG MAS TAHUN 2017  
NOMOR 244**

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



**MURIE, SH**

NIP. 19670712 199302 1 005

**NOREG PERATURAN DAERAH KABUPATEN GUNUNG MAS  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH : 07, 22/2017.**

**PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN DAERAH KABUPATEN GUNUNG MAS  
NOMOR 7 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**I. UMUM**

Jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik guna memberikan perlindungan bagi masyarakat Kabupaten Gunung Mas dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas dan prinsip *penyelenggaraan pemerintahan yang baik tentunya mutlak* diperlukan. Hal ini dimaksudkan untuk mendukung terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih berkualitas, terintegrasi; berkesinambungan dan bertanggungjawab di Kabupaten Gunung Mas sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Materi muatan Peraturan Daerah ini mencakup ruang lingkup Bentuk pelayanan publik, penyelenggara, sistem pelayanan *terpadu, pedoman penyusunan Standar Pelayanan, proporsi akses* dan kategori kelompok Masyarakat dalam Pelayanan Berjenjang, pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, peningkatan kualitas sumber daya manusia, pembinaan dan pengawasan serta sanksi administrasi.

Ruang lingkup bentuk pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Selanjutnya dalam ruang lingkup Penyelenggara Pelayanan Publik dijabarkan bahwa agar tidak menimbulkan kerancuan dalam penerapannya, terutama berkaitan dengan Penyelenggara Pelayanan Publik oleh badan hukum lain yang *melaksanakan Misi Kabupaten. Setiap institusi penyelenggara* pemerintahan Kabupaten, korporasi berupa badan usaha milik daerah Kabupaten, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk Pelayanan Publik sesuai dengan produk hukum Kabupaten adalah Penyelenggara Pelayanan Publik. Badan hukum lain dapat dikategorikan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik apabila menjalankan Misi Kabupaten dan memiliki ukuran besaran biaya tertentu dan jaringan yang dimiliki luas.

Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada Masyarakat dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh Masyarakat. Artinya, sistem ini diadakan bukan hanya karena adanya peraturan perundang-undangan yang mewajibkan, tetapi lebih kepada seberapa jauh sistem pelayanan terpadu tersebut dapat menghasilkan pelayanan

yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib dalam administrasi pelayanan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait. Standar Pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Disamping itu harus disusun Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat untuk melaksanakan Standar Pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan Masyarakat sebagai akibat kemajuan ekonomi dan tuntutan pelayanan yang lebih nyaman, Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang dengan mempertimbangkan proporsionalitas dan kebutuhan Masyarakat, agar tidak menimbulkan diskriminasi dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keadilan, dan tidak mengurangi kualitas pelayanan bagi Masyarakat pada umumnya.

Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik diperlukan untuk menjamin Pelayanan Publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan Masyarakat. Peran serta Masyarakat tidak hanya dalam bentuk peran serta secara aktif dalam penyusunan Standar Pelayanan, tetapi juga sampai dengan pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja dan pemberian penghargaan, serta penyusunan kebijakan Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas sumber daya manusia juga sangat diperlukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik disamping adanya pembinaan dan pengawasan serta sanksi administrasi untuk mempertegas penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih berkualitas, terintegrasi, berkesinambungan dan bertanggungjawab.

Dengan mempertimbangkan hal-hal seperti tersebut di atas, maka disusunlah Peraturan Daerah ini untuk menjadi pedoman, baik bagi Penyelenggara maupun Masyarakat dan Pihak Terkait dalam melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Gunung Mas.



## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

#### Huruf a

Cukup jelas.

#### Huruf b

Cukup jelas.

#### Huruf c

Cukup jelas.

#### Huruf d

Cukup jelas.

#### Huruf e

Cukup jelas.

#### Huruf f

Cukup jelas.

### Pasal 4

#### Huruf a

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

#### Huruf b

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

#### Huruf c

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

#### Huruf d

Pemenuhan hak hams sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

#### Huruf e

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

#### Huruf f

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

#### Huruf g

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

#### Huruf h

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

#### Huruf i

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Huruf j  
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Huruf k  
Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Huruf l  
Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

**Pasal 5**

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  
Cukup jelas.

Huruf h  
Cukup jelas.

**Pasal 6**

Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

**Pasal 7**

Huruf a  
Cukup jelas.

Huruf b  
Cukup jelas.

Huruf c  
Cukup jelas.

**Pasal 8**

Huruf a  
Cukup jelas.

Huruf b  
Cukup jelas.

Huruf c  
Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "badan hukum lain" dalam ketentuan ini adalah badan swasta baik berbentuk korporasi maupun yayasan yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan Misi Kabupaten.

Pelaksanaan Misi Kabupaten dalam hal ini meliputi pelayanan yang seharusnya diselenggarakan oleh pemerintahan Kabupaten, tetapi karena keterbatasan kemampuan pemerintah Kabupaten, sehingga dilaksanakan oleh badan swasta dengan biaya dari pemerintah yang disebut subsidi. Bentuk Misi Kabupaten lainnya adalah badan swasta yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan izin yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten atau berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten yang wajib dipatuhi atau dilaksanakan oleh badan swasta tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan.

Pasal 12

Ayat (1)

Huruf a  
Cukup jelas.

Huruf b  
Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a  
Cukup jelas.

Huruf b  
Cukup jelas.

Pasal 13

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.

Pasal 14

Ayat (1)

*Yang dimaksud dengan "satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan" adalah mekanisme pengelolaan pelayanan dilakukan dalam satu sistem kontrol atau dalam satu kesatuan sistem pengendalian manajemen terhadap berbagai jenis pelayanan yang diintegrasikan agar memenuhi tujuan dan prinsip pelayanan terpadu.*

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

*Yang dimaksud dengan "memadukan pelayanan secara elektronik" adalah sistem pelayanan yang dilakukan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat dimana keseluruhannya terhubung melalui sistem teknologi informasi.*

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas. ✓

Pasal 16

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pelayanan terpadu satu atap” dalam ketentuan ini adalah pelayanan yang diselenggarakan di dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu serta tidak harus disertai dengan pendelegasian atau pelimpahan wewenang.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

**Pasal 18**

**Ayat (1)**

Yang dimaksud "Standar Pelayanan" dalam ketentuan ini adalah Standar Pelayanan Publik yang disusun untuk setiap jenis pelayanan.

**Ayat (2)**

Yang dimaksud dengan "Masyarakat dan Pihak Terkait" dalam ketentuan ini antara lain pengguna pelayanan, pemerhati, praktisi, akademisi, tokoh Masyarakat, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Pasal 19**

**Ayat (1)**

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Pasal 20**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Penyiapan rancangan Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat bertujuan untuk mengakomodasi kepentingan Masyarakat.

**Pasal 21**

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

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas. ↓

Huruf k  
Cukup jelas.  
Huruf l  
Cukup jelas.  
Huruf m  
Cukup jelas.  
Huruf n  
Cukup jelas.

**Pasal 22**

Ayat (1)  
Penyelarasan kemampuan Penyelenggara dimaksudkan untuk mempertemukan atau menyamakan persepsi dan pemahaman guna menyesuaikan tuntutan kebutuhan sosial ekonomi Masyarakat dan kondisi lingkungan dengan ketersediaan sumber daya yang dimiliki Penyelenggara.

Ayat (2)  
Huruf a  
Cukup jelas.  
Huruf b  
Cukup jelas.  
Huruf c  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

**Pasal 23**

Ayat (1)  
Cukup jelas.  
Ayat (2)  
Cukup jelas.  
Ayat (3)  
Cukup jelas.  
Ayat (4)  
Cukup jelas.

**Pasal 24**

Ayat (1)  
Cukup jelas.  
Ayat (2)  
Cukup jelas.

**Pasal 25**

Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Yang dimaksud dengan biaya/tarif pelayanan yang penetapannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan tersendiri antara lain biaya/tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak, retribusi daerah, dan pemanfaatan barang milik negara.

Ayat (3)  
Cukup jelas. ✓

Pasal 26  
Ayat (1)  
Cukup jelas.  
Ayat (2)  
Cukup jelas.  
Ayat (3)

Yang dimaksud dengan "dipublikasikan secara luas" dalam ketentuan ini adalah diinformasikan melalui berbagai media antara lain melalui papan pengumuman, brosur, leaflet, dan media informasi lainnya sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses oleh Masyarakat.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Pasal 27  
Cukup jelas.

Pasal 28  
Ayat (1)  
Cukup jelas.  
Ayat (2)  
Cukup jelas.

Pasal 29  
Ayat (1)  
Cukup jelas.  
Ayat (2)  
Cukup jelas.  
Ayat (3)  
Cukup jelas.

Pasal 30  
Cukup jelas.

Pasal 31  
Ayat (1)  
Penyediaan kelas pelayanan secara bertingkat misalnya pembagian kelas pada ruang perawatan rumah sakit, pembagian kelas atau tempat duduk pada ruang penumpang angkutan darat, udara, dan laut.  
Ayat (2)

Prinsip keadilan dimaksudkan untuk menjamin pengaturan kelas pelayanan berjenjang oleh Penyelenggara harus benar-benar dilakukan secara adil tanpa ada prioritas untuk kelompok tertentu. Prinsip proporsionalitas dimaksudkan untuk menjamin penyediaan kapasitas kelas-kelas Pelayanan Berjenjang benar-benar dilakukan secara proporsional tanpa mengurangi kapasitas yang seharusnya disediakan bagi Masyarakat umum. Prinsip tidak diskriminatif dimaksudkan untuk menjamin kualitas pelayanan harus sama antara kelas berjenjang dengan yang tidak berjenjang. Yang membedakan hanya penyediaan fasilitas pelayanan.

**Pasal 32**

**Ayat (1)**

Kewajiban Penyelenggara untuk melakukan kajian dimaksudkan untuk mengetahui secara jelas dan pasti tentang kemampuan Masyarakat yang akan menggunakan akses dan kategori kelompok Masyarakat yang membutuhkan penyediaan Pelayanan Berjenjang. Kategori kelompok Masyarakat yang memanfaatkan proporsi akses meliputi kelompok Masyarakat yang membutuhkan pelayanan lebih nyaman, memiliki kemampuan ekonomi lebih, dan sanggup membayar biaya pelayanan lebih mahal dibandingkan dengan biaya pelayanan yang berlaku umum.

**Ayat (2)**

**Huruf a**

Cukup jelas.

**Huruf b**

Cukup jelas.

**Huruf c**

Cukup jelas.

**Huruf d**

Cukup jelas.

**Pasal 33**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Batas maksimum kapasitas pelayanan yang dapat diberikan kepada kelompok Masyarakat yang membutuhkan Pelayanan Berjenjang adalah 25% (dua puluh lima persen) dari seluruh kapasitas pelayanan yang tersedia.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Ayat (4)**

**Huruf a**

Cukup jelas.

**Huruf b**

Cukup jelas.

**Pasal 34**

Cukup jelas.

**Pasal 35**

**Huruf a**

Cukup jelas.

**Huruf b**

Yang dimaksud dengan "kebutuhan" adalah sesuatu yang diperlukan oleh Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

**Huruf c**

Contoh: rumah sakit Tentara Nasional Indonesia (TNI) memberikan fasilitas berbeda terhadap perwira TNI dibandingkan dengan anggota TNI dan masyarakat umum.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Pasal 38

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 39

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Peningkatan pengetahuan dan keterampilan di bidang pelayanan publik, maksudnya di sini dapat berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan atau bantuan teknis lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Ayat (3)**

Dapat dilakukan dengan bekerjasama dengan instansi dan/atau lembaga lain yang mempunyai kewenangan dalam melaksanakan peningkatan pengetahuan dan keterampilan seperti Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Kementerian Dalam Negeri, Lembaga Administrasi Negara dan instansi dan/atau lembaga lain dengan tetap mempertimbangkan kemampuan kelembagaan, personil dan keuangan Kabupaten.

**Pasal 45**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Pasal 46**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

**Huruf a**

Cukup jelas.

**Huruf b**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

**Huruf a**

Cukup jelas.

**Huruf b**

Cukup jelas.

**Huruf c**

Cukup jelas.

**Pasal 47**

**Ayat (1)**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Ayat (4)**

Cukup jelas.

**Ayat (5)**

Cukup jelas.

**Ayat (6)**

Cukup jelas.

**Ayat (7)**

Cukup jelas. |

Pasal 48  
Cukup jelas.

Pasal 49  
Cukup jelas. ↓

**TAMBAHAN LEMBARAN DAERAH KABUPATEN GUNUNG MAS  
TAHUN 2017 NOMOR 24.a**